

SKRIPSI
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN TENDA
KECAMATAN LANGKE REMBONG KABUPATEN MANGGARAI .



Oleh:
BERTOLOMEUS JEBARUS
42116003

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

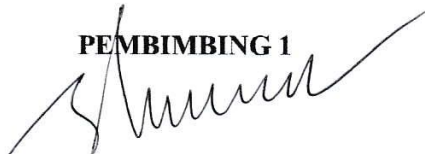
**ANALISIS KINEJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KELURAHAN TENDA KECAMATAN LANGKE, REMBONG
KABUPATEN MANGGARAI**

DIAJUKAN OLEH

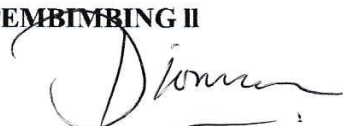
**BERTOLOMEUS JEBARUS
42116003**

DITERIMA DAN DISETUJUI DENGAN BAIK OLEH

PEMBIMBING I


(Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si)

PEMBIMBING II


(Yosef Dionisius Lamawuran, S. Sos, Msi)

MENGESAHKAN


Dekan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

(DRS. Marianus Kleden M.Si)

ABSTRACT

Skripsi ini berjudul: **Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Tenda Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai “**. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah mendorong peneliti mengenai permasalahan Kinerja Pelayanan Publik pada kantor Kelurahan Tenda Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam upaya peningkatan kinerja pegawai pada kantor Kelurahan Tenda.

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian yang dilakukan tentang kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Tenda dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut, bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Tenda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilihat dari aspek produktivitas meliputi tingkat pemahanan pegawai terhadap uraian tugas, sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dan kemampuan pegawai, responsivitas meliputi daya tanggap pegawai, ketersediaan kesempatan bagi masyarakat menyampaikan saran dan spontanitas dalam menangani masalah serta kepuasan kerja dapat disimpulkan cukup baik. Sementara upaya-upaya yang dilakukan Kelurahan Tenda untuk meningkatkan pelayanan publik dilakukan melalui: Penambahan pegawai, Saranan dan Fasilitas, Pengembangan kemampuan pegawai

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

MOTTO

Memulai dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan dengan Penuh Keikhlasan, Menyelesaikan dengan Penuh Kebahagiaan

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah yang Maha kuasa atas karunia dan rahmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan tulisan ini, sebagai tanda bukti cinta yang tulus kupersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Mikael Jebarus dan Ibu Agnes Banul yang selalu senantiasa berdoa, untuk kesuksesan anaknya, mencurahkan kasih sayangnya yang tiada henti, memberikan motivasi dan dengan sabar menantikan keberhasilan saya, sehingga dapat mengantarkan saya meraih gelar sarjana.
2. Kakak dan Adik saya Sictus Eventus Hardin dan Safrius Mampu yang selalu mendoakan saya
3. Keluarga besar Bapak Fidelis Mampu dan Keluarga besar Tenda yang selalu memberikan doa dan dukungan.
4. Kepada sahabat saya Sandrianus Janur, Yohanes T. Kenedy, Claudius dio Jehandut, Maristo Tagum, Yanti Odor, Aji Weo, Tian Boer, Ronal Mase, Narcindy Natung, Firman Dahat serta sahabat dan teman teman administrasi publik angkatan 16A yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, terimakasih karena sudah membantu saya, serta memberikan semangat dan doanya selama ini.
5. Serta almamater tercinta **PRODI ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur khadirat Tuhan yang melimpahkan rahmat hidayah serta karunia-nya sehingga setelah melewati proses yang begitu panjang penulis dapat menyelesaikan proposal/skripsi ini dengan judul “ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELUHAN TENDA KECAMATAN LANGKE REMBONG KABUPATEN MANGGARAI”

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidaklah luput dari dukungan maupun bantuan dari berbagai pihak, salah satunya adalah kedua orang tua tercinta peneliti yang telah memberikan banyak nasehat, dukungan penuh mulai dari belita hingga detik ini serta tidak henti-hentinya berharap agar peneliti dapat sukses dikemudian hari

Selain itu peneliti juga mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini:

1. Rektor Universitas Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah menyediakan semua fasilitas perkuliahan sampai pada penyelesaian studi di Universitas Widya Mandira Kupanag.
3. Ketua dan Sekertaris program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Widya Mandira Kupang
4. Ibu Yasinta P. Peten S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Dionisius Lamawuran S.Sos,M.Si selaku Pembimbing II yang telah mengorbankan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan petunjuk bagi penulis pada penyusunan skripsi. Bapak Drs.Frans Nyong M.Si sebagai penguji 1 dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Sisebagai penguji II yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi.

5. Semua Dosen Jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu serta membimbing dan meneuntun penulis alam masa perkuliahan.
6. Seluruh Staf tata usaha FISIP Unwira Kupang yang telah membantu penulis dalam pelayanan administrasi.
7. Lurah beserta Staf Kelurahan Tenda dan masyarakat yang telah meluangkan waktu untuk diwawancarai oleh penulis selama masa penelitian.
8. Orang Tua tercinta Bapak Mikael Jebarus dan Mama Agnes Banul yang telah memberikan nasehat, doa dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan semua proses dalam menempuh pendidikan dan kehidupan.
9. Kakak Even dan adik Safrin tercinta yang senantiasa memberikan doa dan motivasi bagi penulis
10. Ibu Eti yang selalu memeberikan motivasi selama penulis kuliah sampai menyelesaikan skripsi
11. Sahabat terkasih Ofil Kenedy, Sandri, Risto, Dio, Hans, dan semua sahabat penulis yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu yang selalu masukan dorongan selama ini.
12. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 Jurusan Administrasi Publik. Terimakasih untuk kebersamaan, bantuan doa dan dukungan dari teman-teman semua untuk penulis selama ini.
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 Jurusan Administrasi Publik. Terimakasih untuk kebersamaan, bantuan doa dan dukungan dari teman-teman semua untuk penulis selama ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karna itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN	6
1.4 MANFAAT PENELITIAN	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 KONSEP TENTANG KINERJA	8
2.1.1 KINERJA	8
2.2 KONSEP TENTANG PELAYANAN PUBLIK.....	10
2.2.1 PELAYANAN PUBLIK.....	10
2.2.2 TUJUAN PELAYANAN	13
2.2.3 PRINSIP PELAYAN PUBLIK.....	15
2.2.4 ASAS PELAYANAN PUBLIK.....	16
2.2.5 BIDANG PELAYANAN PUBLIK	18
2.3 KONSEP TENTANG KINERJA PELAYANAN PUBLIK.....	25
2.3.1 PENGERTIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK	25
2.3.2 KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TENDA	28
2.3.3 KERANGKA BERPIKIR	32

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 PENDEKATAN PENELITIAN.....	34
3.2 FOKUS PENELITIAN.....	34
3.3 VARIABEL PENELITIAN	35
3.3.1 DEFENISI KONSEP	35
3.3.2 DEFENISI OPERASIONAL	36
3.4 SUMBER DATA	37
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	38
3.6 ANALISIS DATA	39
3.7 LOKASI PENELITIAN	40
BAB IV	41
4.1 DESKRIBSI KELURAHAN TENDA KECAMATAN LANGKE REMBONG	41
4.1.1 GAMBARAN UMUM WILAYAH	41
4.1.2 GAMBARAN UMUM GEOGRAFIS	42
4.1.3 KONDISI MATA PENCAHARIAN	45
4.1.4 STRUKTUR ORGANISASI DAN URAIAN JABATAN MASING-MASING	46
BAB V HASIL PENELITIAN	52
5.1 ANALISIS PRODUKTIVITAS.....	58
5.2 ANALISIS RESPONSIVITAS	60
5.3 ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN	62
5.4 TUJUAN PENELITIAN	64
BAB VI PENUTUP	63
6.1 KESIMPULAN	64
6.2 SARAN.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	68

HASIL DOKUMENTASI	73
--------------------------------	-----------