

**STRATEGI IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG**

SKRIPSI

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



OLEH

THEOBALDUS BENYAMIN AWI

41115019

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU DAN POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2021



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Kamis Tanggal 09 September 2021*, Pukul *12.00 WITA*, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Theobaldus Benyamin Awi

No. Registrasi : 411 15 019

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi :

"STRATEGI IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIC DI KANTOR KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85

Penguji II = 83

Penguji III = 86

Lulus dengan Nilai

= A- / 85 (DELAPAN PULUH LIMA)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

=

Mengesahkan :

Kupang, 09 September 2021

Ketua Tim Penguji,



APOLONARIS GAI,S.IP.,M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang,... september 2021

**STRATEGI IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN
MAULafa KOTA KUPANG**

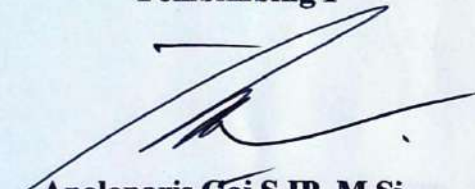
Skripsi ini diajukan oleh:

THEOBALDUS BENYAMIN AWI

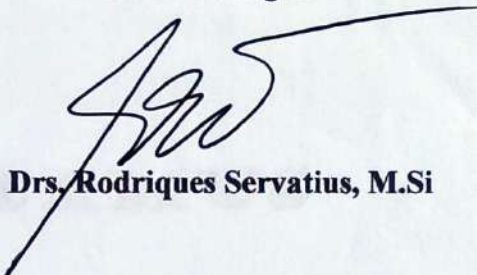
411 15 019

DISETUJUI OLEH

Pembimbing I


Apolonaris Gai, S.IP, M.Si

Pembimbing II


Drs. Rodriques Servatius, M.Si

Mengesahkan



Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Drs. Marianus Kleden, M.Si

MOTO

“JANGAN BERJALAN DI BELAKANGKU
KARENA AKU TIDAK AKAN
MEMIMPINMU. JANGAN BERJALAN DI
DEPANKU KARENA AKU TIDAK AKAN
MENGIKUTIMU. BERJALANLAH DI
SISIKU SEBAGAI SAHABATKU ”

BY

ALBERT CAMUS

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 terimakasih karena telah menghadirkan orang-orang yang berarti di sekeliling saya yang selalu member 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 saya. Terimakasih atas segala dukungan Bapak Yosep Awi dan Mama Frumensia Philiberta baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk Bapa dan Mama sebagai wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah bapak mama sehingga saya dapat menggapai cita-cita

❖ Kaka dan Adik Tercinta

Untuk Kk Simpi Baru, Mas Taufik, dan Elis Awi serta Adik Yani Awi, Afram Awi, Tomi Awi, Us Awi, Chelsea Awi dan Mira Awi yang selalu memberikan dukungan, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian

❖ Almamater Tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theobaldus Benyamin Awi
No. Regis : 411 15 019
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul: **STRATEGI IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG** Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, yang dibimbing oleh Apolonaris Gai, S.IP, M.Si selaku pembimbing I dan Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku pembimbing II.

Apabila di kemudian hari di temukan penyimpangan, maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang,.....September 2021

Mahasiswa



Theobaldus Benyamin Awi

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan segala hikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Strategi Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maulafa Kota Kupang.

Merupakan kebanggaan penulis tersendiri, penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis sangat menyadari 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 penulis mengucapkan Terimah Kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan sekretaris program studi Ilmu pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira kupang
4. Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si selaku Dosen pembimbing I dan Bapak Drs Rodriques Servatius, M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing ,mendidik ,memberikan saran dan motivasi serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Veronika I.A Boro, S.IP, M.Si selaku Penguji Materi I dan Bapak, Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Penguji Materi II yang telah meluangkan waktu,

mengorbankan pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Ilmu pemerintahan Universitas Katoilik Widya Mandira kupang yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dalam membimbing selama perkuliahan.
7. Seluruh staf tata usaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu penulis dalam pelayanan administrasi
8. Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Unversitas Katolik Widya Mandira Kupang Angkatan Tahun 2015 atas Kebersamaan yang tidak Terlupakan semoga kita menjadi orang yang sukses
9. Teman-teman Skuad Deprigan, Evo Praing, Eman Kosat, Ory Hana, Albi Maret, Aris Sera, Erik Erikson, Marjo Usboko, Ipang Wadhi, Yasco Berek, Anton Kiik dan Aris Tanggela
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak dapat mengurangi sedikit pun rasa terimakasih dan penghargaan penulis
11. Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penulisan oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca di butuhkan sebagai masukan yang baik dalam penyempurnaan penulisan ini. Penulis berharap penulisan ini dapat member manfaat bagi para pembaca

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN MOTO	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
DAFTAR BAGAN	XV
ABSTRAK	XVI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5

1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	6
2.1 TinjauanPustaka	6
2.2 LandasanTeori	8
2.2.1 PelayananPublik	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	10
2.2.3 Tujuan Pelayanan Publik	11
2.2.4 Starategi Implementasi Pelayanan Publik	12
2.2.5 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	15
2.2.6 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Penentuan Model Penelitian	17
3.2 Teknik Penentuan Informan	17
3.3 Operasionalisasi Variabel	18
3.4. Jenis Dan Sumber Data	20
3.5. Teknik Pengumpulan Data	21
3.6. Teknik Analisis Data.....	22

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBYEK PENELITIAN	23
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian	23
 BAB V PEMBAHASAN	 50
5.1 Pengembangan Struktur	50
5.2 Pengembangan atau Penyederhanaan System Prosedur	50
5.3 Pengembangan Infrastruktur	63
5.4 Pengembangan Budaya atau Kultur	71
 BAB VI PENUTUP	 73
6.1. Kesimpulan.....	73
6.2. Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

Pedoman Wawancara

Organisasi Dan Personalia

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Maulafa Berdasarkan Kelompok Umur	24
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Maulafa Berdasarkan Mata Pencaharian ...	26
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Maulafa Berdasarkan Tingkat Pendidikan .	27
Tabel 4.4Jumlah Penduduk Kecamatan Maulafa Berdasarkan Golongan Agama	28
Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Di Kecamatan Maulafa Kota Kupang	34
Tabel 4.6 Kelurahan dengan Nama Lurahnya Di Kecamatan Alak Kota Kupang Tahun 2020.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Camat Maulafa	23
Gambar 4.2 Alat Perekaman KTP di Kantor Camat Maulafa	43
Gambar 4.3 Signature Pad Topaz	43
Gambar 4.4 Chip e-KTP	44
Gambar 4.5 Ruang Tunggu di Kantor Camat Maulafa	49
Gambar 4.6 Loker Pelayanan di Kantor Camat Maulafa	49
Gambar 5.1 Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Tugas Belajar, Ijin Belajar dan Ikatan Dinas	54
Gambar 5.2 Alat Perekaman KTP di Kantor Camat Maulafa	65
Gambar 5.3 Signature Pad Topaz	66
Gambar 5.4 Komputer dan Alat Print yang ada di Kantor Camat Maulafa	67
Gambar 5.5 Kursi yang ada di Kantor Camat Maulafa	68
Gambar 5.6 Meja dan Nomor Antrian Pelayanan di Kantor Camat Maulafa	69
Gambar 5.7 Ruang Tunggu di Kantor Camat Maulafa	70
Gambar 5.8 Loker Pelayanan di Kantor Camat Maulafa	70

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Strategi Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maulafa Kota Kupang. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana Strategi Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maulafa Kota Kupang. Teori yang digunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah penelitian adalah Pelayanan publik berupa Strategi pengembangan struktur, pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, pengembangan infrastruktur dan pengembangan budaya atau kultur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder adalah dokumen – dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisa data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, tahap penarikan kesimpulan lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pengembangan struktur ditandai adanya Penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dengan program melanjutkan studi lanjutan yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Maulafa dalam melanjutkan pendidikan lanjutan dalam hal ini S-1 ada 5 orang di Universitas Nusa Cendana Kupang dengan mengacu pada Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Tugas Belajar, Ijin Belajar dan Ikatan Dinas. (2). Pengembangan atau Penyederhanaan System Prosedur ditandai adanya sistem prosedur atau kelembagaan yang mengatur pembagian kerja sesuai dengan SOP dengan berpedoman pada Peraturan Walikota Kupang Nomor 49 Tahun 2017 Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan. prosedur pelayanan yang ada di Kantor Camat Maulafa dimana Masyarakat harus mengambil Nomor Antrian, menunggu diruang tunggu, petugas memanggil nomor antrian, pemeriksaan berkas dan apabila berkas sudah lengkap divalidasi langsung diproses untuk pelayanan. (3). **Pengembangan Infrastruktur** ditandai adanya Penyediaan sarana prasarana dalam mendukung pelayanan publik di Kantor Camat Maulafa sudah sangat baik hal ini ditandai dengan adanya Komputer, Laptop, Alat Perekaman KTP (Komputer, Camera Canon, Signature Topaz), Meja, Kursi, Loker Pelayanan, Ruang Tunggu, Aula. (4). Pengembangan Budaya atau Kultur ditandai adanya Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Camat Maulafa dalam melayani masyarakat sudah sangat baik dan sesuai yang dengan apa yang di harapkan dimana melayani masyarakat dengan sikap ramah dan sopan santun sehingga membuat masyarakat merasa sangat nyaman serta serta dalam melayani masyarakat tidak selalu mendahulukan masyarakat yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat tetapi harus sesuai dengan nomor antrian.

Berdasarkan hasil analisis diatas, penulis menyimpulkan bahwa Strategi Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maulafa Kota Kupang berjalan dengan baik berupa adanya Pengembangan struktur, Pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, Pengembangan infrastruktur dan Pengembangan budaya atau kultur.

Kata Kunci : Strategi Impelementasi, Pelayanan Publik, Kecamatan Maulafa.