

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI BAGIAN TATA USAHA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
NTT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir dan Sebagai Persyaratan
Untuk Mendapat Gelar Sarjana Sosial**



Rambu Fetiani Tonga Retang
Nim: 42118057

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**



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 **11 Juni 2022** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Rambu Fetiani Tonga Retang
Nomor Registrasi : 421 18 057
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI BAGIAN TATA USAHA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NTT"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90
Penguji II = 90
Penguji III = 95

Lulus dengan Nilai = 92

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : _____, TANGGAL : _____, JAM : _____

Hasil Ujian Ulang = _____



Mengesahkan
Dekan

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 11 Juni 2022

Ketua Tim Penguji

Drs. Frans Nyong, M.Si

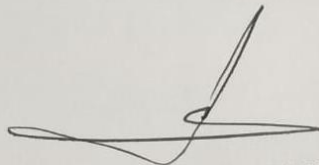
LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
PENGARUH KINERJA PEGAWAI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI BAGIAN TATA USAHA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI NTT

DIAJUKAN OLEH

Rambu Fetiani Tonga Retang
42118057

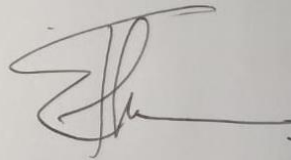
DISETUJUI OLEH

Pembimbing I



Drs. Frans Nyong, M.Si

Pembimbing II



Yohanes K. Ethelbert, S.Fil. MPA

DISAHKAN OLEH

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Marianus Kleden, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rambu Fetiani Tonga Retang
No.Registrasi : 42118057
Fakultas/Program Studi : Fisip/ Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) dengan judul:
PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI DI BAGIAN TATA USAHA BIRO UMUM SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI NTT

Adalah benar-benar karya Saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan
penyimpangan, maka Saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Juni 2022



Rambu Fetiani Tonga Retang
Mahasiswa (NIM:42118057)

MOTTO

**"Orang Yang Berjalan Maju Dengan Menangis
Sambil Menabur Benih Pasti Pulang Bersorak Sorai Sambil
Membawa Berkas-Berkasnya"**

...Mazmur 126:6...

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus pemilik hidup ini yang memelihara memberi hikmat dan akal budi serta memberikan masa depan untuk saya.
2. Orang Tua Papa Thomy Tonga Retang dan Mama Petronela Rehayar dan kedua kaka tercinta Dedy Tonga Retang dan Meiggi Tonga Retang yang selalu mendukung saya dalam pendidikan dan masa depan.
3. Almamater Terbaik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini tidak hadir begitu saja karena masih menjadi coretan tinta yang tak bermakna, namun atas bantuan berbagai pihak baik itu pikiran, moril dan materil maka Skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini berlandaskan penuh ketulusan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD sebagai Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta jajaranya.
2. Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira.
3. Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira.
4. Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I, atas segala bantuan kepada penulis, dengan rela dan tulus hati telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis guna terselesaikannya penyusunan Skripsi ini.
5. Yohanes K. Ethelbert, S.Fil. MPA selaku pembimbing II atas segala bantuan kepada penulis, dengan rela dan tulus hati telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis guna terselesaikannya penyusunan Skripsi ini.
6. Seluruh pihak di bagian Tata Usaha Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTT yang telah memberi data awal untuk mendukung penyusunan Skripsi ini.
7. Trimakasih untuk Papa Thomy Retang & Mama Petronella Rehyaar yang selalu suport dan membantu dari kecil sampai menjadi mahasiswa sampai pada tahap pengerjaan Skripsi

8. Trimakasih untuk kaka berdua Dedy Retang & Megy Retang yang selalu membantu dan suport dalam pengerjaan skripsi
9. Trimakasi untuk Teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018
10. Trimakasi untuk Squad administrasi: Diana kaha, Jena tanesab, Vela blegur, Anita nika, Ertin kelle, Vonny parera, Grace naur, Lani jematu, Destri jema
11. Seluruh pihak yang memberi bantuan, yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari sisi *content* maupun sistematika. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan, agar Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif dalam Ilmu Administrasi Publik, secara khusus dalam rangka memberikan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTT.

Kupang, Mei 2022

Penulis

Rambu Fetiani Tonga Retang

ABSTRAK

Sesuai konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan administrasi yang berkualitas merupakan tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik. Demikian halnya bagian Tata Usaha Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Setda NTT) dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya melakukan kegiatan pengelolaan naskah dinas yang masuk dan keluar sesuai prosedur yang berlaku agar terarah dan terkendali, serta mengelola arsip baik arsip aktif maupun arsip statis sesuai pola kearsipan agar mudah ditemukan. Situasi problematik yang terjadi yakni pada sisi yang ideal, kualitas pelayanan administrasi penting di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT karena menyelenggarakan administrasi bagi Biro-biro di lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi, organisasi perangkat daerah pusat dan daerah serta kepada Publik dibagian surat dan arsip, namun disisi faktual pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT nampak kurang berkualitas disebabkan karena kinerja pegawai yang lemah.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja pegawai di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT, untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT serta untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT.

Objek penelitian ini adalah bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT dengan populasi penelitian yaitu seluruh pegawai di bagian Tata Usaha Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTT. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportional random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, analisis korelasi *Pearson Product Moment* dan analisis regresi linear.

Hasil penelitian menunjukkan gambaran bahwa capaian indikator dari variabel kinerja pegawai yakni: kredibilitas 73,46%, responsivitas 75,5%, kompetensi 77,08%, sementara itu, untuk variabel kualitas pelayanan administrasi capaian indikator *tangibles* 77,37% dan reabilitas 78,33%. Nilai signifikansi Sig.(2-tailed) antara kinerja pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) adalah $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi. Nilai r hitung (*pearson correlation*) untuk hubungan kinerja pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) adalah sebesar $0,626 > r \text{ tabel } 0,373$, maka menunjukkan bahwa adanya hubungan linear antara variabel kinerja pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y). Nilai r hitung yang positif menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kinerja pegawai maka kualitas pelayanan administrasi akan semakin meningkat. Kemudian Nilai r hitung $0,626$ menunjukkan tingkat hubungan kuat sesuai interpretasi koefisien korelasi nilai r . Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi $R \text{ square}$ atau koefisien determinasi sebesar $0,391$ yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kinerja Pegawai (X) variabel kualitas pelayanan administrasi (Y) adalah sebesar 39,1%.

Kata Kunci: Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT, Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Administrasi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
2.1 Konsep Kinerja Pegawai.....	10
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan Administrasi.....	17
2.3 Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan.....	22
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	28
2.5 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode dan Tipe Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi	31

3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Operasionalisasi Variabel	34
3.3.1 Variabel Bebas (Independen)	34
3.3.2 Variabel Terikat (Dependen).....	34
3.3.3 Skala Pengukuran	35
3.4 Validitas dan Reabilitas Instrumen.....	34
3.4.1 Uji Validitas	36
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	36
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.2 Teknik Pengolahan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Data Deskriptif	40
3.6.32 Data Korelatif	41
3.6.3 Analisis Regresi Linear.....	42
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	43
4.1 Gambaran Objek Penelitian	44
4.2 Visi dan Misi Biro Umum Setda Provinsi NTT	45
4.3 Tugas Kepala Bagaian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT.....	45
4.4 Karakteristik Responden.....	49
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	52
5.1.1 Hasil Uji Validitas	52
5.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
5.2 Analisis Deskriptif.....	54
5.2.1 Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai Aspek Kredibilitas, Responsivitas dan Kompetensi	54
5.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Aspek <i>Tangibles</i> dan <i>Reability</i>	58
5.3 Analisis Korelasi	61

5.3.1 Uji Normalitas Data	61
5.3.2 Analisis Korelasi.....	62
5.4 Analisis Pengaruh.....	63
5.5 Pembahasan.....	65
5.5.1 Kinerja Pegawai Di Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT	65
5.5.2 Kualitas Pelayanan Administrasi Di Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT	69
5.5.3 Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Di Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT	72
BAB VI PENUTUP	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel 1.1 Data Surat di Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT Periode Januari-Desember 2021.....	5
2. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	23
3. Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....	32
4. Tabel 3.2 Distribusi Populasi dan Sampel	33
5. Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel.....	34
6. Tabel 3.4 Kategorisasi Hasil Skala Likert	36
7. Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	42
8. Tabel 4.1 Karakteristik Responden	49
9. Tabel 5.1 Hasil Pengujian Validitas	52
10. Tabel 5.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	53
11. Tabel 5.3 Hasil Perhitungan Statistik Kredibilitas.....	55
12. Tabel 5.4 Hasil Perhitungan Statistik Responsivitas.....	56
13. Tabel 5.5 Hasil Perhitungan Statistik Kompetensi	57
14. Tabel 5.6 Hasil Perhitungan Statistik <i>Tangibles</i>	59
15. Tabel 5.7 Hasil Perhitungan Statistik <i>Reability</i>	60
16. Tabel 5.8 Uji Normalitas Data	61
17. Tabel 5.9 Uji Korelasi	62
18. Tabel 5.10 Analisis Regresi Linear	63
19. Tabel 5.11 Model Summary	64
20. Tabel 5.12 Persamaan Regresi	64

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Kerangka Pikir Penelitian	28
2. Struktur Organisasi Biro Umum Setda Provinsi NTT	48