

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
MAUBELI KECAMATAN KOTA KEFAMENANU
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S-1)**



OLEH

**VIQRO REZKI MALAUM
22190102**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

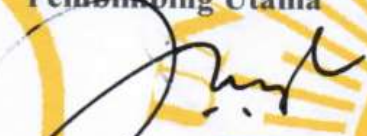
**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
MAUBELI KECAMATAN KOTA KEFAMENANU
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

Disusun Oleh :

Nama : Viqro Rezki Malaum
NPM : 22190102
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Disetujui Pada Tanggal : 14 Mei 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Drs Marthen Patiung, M.Si
NIP 196202102000121001


Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP
NIPPPK/197907282021211007

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Timor**


Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos., MM
NIP 197311222021212002

HALAMAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN
MAUBELI KECAMATAN KOTA KEFAMENANU
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

Disusun Oleh:

VIORO REZKI MALAUM
NPM : 22190102

Skripsi ini telah dipertahankan Di hadapan Dewan Penguji pada

Hari : Jumat
Tanggal : 03 Mei 2024
Tempat : Ruang AN 1
Waktu : 17.00 s/d 18.30 WITA

Susunan Dewan Penguji

1. **Hendrikus Hironimus Botha, S.IP.,M.AP**
Ketua
2. **Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP**
Sekretaris
3. **Drs.Marthen Patiung, M.Si**
Anggota

(.....?)

(.....?)

(.....?)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Yoakim Rembu, S.Sos., M.AP
NIP : 198504162019031009

PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah SKRIPSI dengan judul : **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MAUBELI KECAMATAN KOTA KEFAMENANU KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang Berlaku. (UU NO. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 Dan Pasal 70).

Kefamenanu, 14 Mei 2024
Mahasiswa.


Viqro Rezki Malaum
NPM : 22190102

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah:5-6)

“Ketidakmungkinan hanyalah sebuah opini”

(Viqro Rezki Malaum)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan dengan rendah hati kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan Anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik .
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Helmi Malaum dan Mama Mariani Meta (almh) atas segala kerja keras, dukungan, motivasi, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
3. Saudara Saudari penulis, kakak Djunaidi Malaum, kakak Dini Malaum, kakak Disa Malaum, kakak Dinda Malaum, adik Chandania Malaum, Adik Saleh Malaum, dan keluarga besar yang selalu memberikan support kepada penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini.
4. Almamater Tercinta; Universitas Timor-ku.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esakarena atas berkat dan bimbinganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN MAUBELI KECAMATAN KOTA KEFAMENANU KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”**.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis mendapat dukungan dari beberapa pihak yang sangat membantu dan memberikan dukungannya demi terselesaikannya Skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada:

1. Dr.Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor Kefamenanu, yang telah memberikan kesempatan terhadap penulis untuk memperoleh pendidikan.
2. Dr. AP.Aplonia Pala, S.Sos.,MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah membantu penulis dalam menyiapkan segala fasilitas pembelajaran, sehingga penulis dapat mengerjakan proposal penelitian ini.
3. Yoakim Rembu, S.Sos., M.AP selaku ketua program studi ilmu Administrasi Negara yang sudah membantu penulis dalam menyiapkan segala fasilitas pembelajaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Marthen Patiung, M.Si selaku pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Stefanus Bekun, S.Sos,M.AP selaku pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen yang telah mendidik, membimbing, dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan di program studi Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor.
7. Aparat Kelurahan Maubeli dan masyarakat yang telah bersedia membantu penulis untuk melengkapi data yang dibutuhkan.
8. Kedua Orang Tua yang penuh kasih sayang merawat dan membiayai penulis serta adik dan kakak tercinta yang dengan cara mereka masing-masing memberikan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 dan semua pihak yang dengan caranya masing-masing memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Punulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan belum sampai pada kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini.

Kefamenanu, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.Konsep Kualitas Pelayanan Publik	6
2.2.Jenis pelayanan publik	11
2.3.Standar Pelayanan Publik.....	12
2.4.Pelayanan Prima.....	18
2.5.Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.6.Penelitian Terdahulu	22
2.7.Kerangka Berpikir	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Fokus Penelitian.....	29
3.3. Sumber Data.....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1 Profil Kelurahan	35
4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan.....	39
4.1.3 Tugas dan Fungsi Aparat Kelurahan	40
4.2. Penyajian Data Fokus.....	43
4.2.1 Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	43
4.2.2 kehandalan (<i>reliability</i>)	46
4.2.3 Respon atau Tanggapan (<i>responsiveness</i>).....	48
4.2.4 Jaminan (<i>assurance</i>).....	50
4.2.5 empati (<i>empathy</i>).....	52
4.3. Pembahasan.....	54
4.3.1 Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	54
4.3.2 kehandalan (<i>reliability</i>)	55
4.3.3 Respon atau Tanggapan (<i>responsiveness</i>).....	56
4.3.4 Jaminan (<i>assurance</i>).....	57
4.3.5 empati (<i>empathy</i>).....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jenis Pelayanan Dikelurahan Maubeli.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1 Keadaan Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
Tabel 4.2 Keadaan Penduduk Menurut Mata Pencaharian	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karangka Berpikir	27
Gambar 3.1 Model Interaktif.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara

Lampiran 2. Surat Penelitian Dari Unimor

Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian Dari Kantor Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota
Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara

ABSTRAK

Nama: Viqro Rezki Malaum NPM: 22190102 Judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Dibimbing oleh Drs.Marthen Patiung, M.Si selaku pembimbing I dan Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP selaku pembimbing kedua. Masalah dalam penelitian ini “Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan publik di Kantor Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. Fokus penelitiannya adalah Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yaitu untuk menggambarkan tentang kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Maubeli, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Maubeli belum berjalan dengan baik, disebabkan oleh dimensi bukti fisik dimana kurangnya kenyamanan pada ruang tunggu termasuk sarana prasarana komunikasi dan administrasi yang belum lengkap, dan pada dimensi jaminan dimana kurangnya kedisiplinan pegawai dalam waktu bekerja.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Name: Viqro Rezki Malaum NPM: 22190102 Title Quality of Public Services at the Maubeli Village Office, Kefamenanu City District, North Central Timor Regency. Supervised by Drs. Marthen Patiung, M.Si as the first supervisor and Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP as the second supervisor. The problem in this research is "What is the Quality of Community Services at the Maubeli Village Office, Kefamenanu City District, North Central Timor Regency". The aim of this research is to determine the factors that influence the quality of public services at the Maubeli Village Office, Kefamenanu City District, North Central Timor Regency. His research focus is Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. In this research the author used a qualitative method, namely to describe the quality of public services at the Maubeli Village office, using data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this research show that the quality of public services at the Maubeli Subdistrict office is not running well, due to the physical evidence dimension where there is a lack of comfort in the waiting room including incomplete communication and administration facilities, and in the security dimension where there is a lack of employee discipline when working.

Keywords: Quality, Public Services