

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA OENAEM KECAMATAN  
BIBOKI SELATAN KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



**OLEH**

**VEBIANA USKONO**  
**NPM: 22180087**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS TIMOR**

**KEFAMENANU**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA OENAEM KECAMATAN  
BIBOKI SELATAN KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

**Disusun Oleh :**

**Nama** : Vebiana Uskono  
**NPM** : 22180087  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Universitas** : Timor  
**Disetujui Pada Tanggal** : 14 Desember 2022

**PEMBIMBING UTAMA**

**PEMBIMBING PENDAMPING**



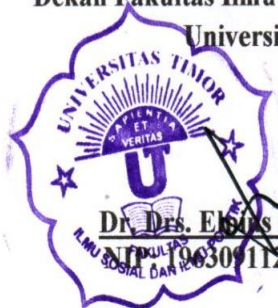
Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM  
NIP. 197311222021212002



Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP  
NIP. 197907282021211007

**Mengetahui**

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



Dr. Drs. Elsis Kalemang, M.Si  
NIP. 196309112013051001

HALAMAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA OENAEM KECAMATAN  
BIBOKI SELATAN KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Disusun Oleh:

VEBIANA USKONO

22180087

Skripsi ini Telah Dipertahankan  
Dihadapan Dewan Penguji Pada

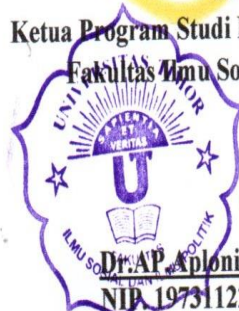
Hari : Rabu  
Tanggal : 14 Desember 2022  
Tempat : AN 1  
Waktu : 16.30 – 18.00

Susunan Dewan Penguji :

1. Anita Lassa, S.Pd.,MM : .....  
(Ketua)
2. Stefanus Bekun, S.Sos.,M.AP : .....  
(Sekertaris)
3. Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM : .....  
(Anggota)

Mengesahkan

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



Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM

NIP. 19731122 202121 2 002

**PERNYATAAN**  
**ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA OENAEM KECAMATAN BIBOKI SELATAN KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam 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.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, Februari 2023

Mahasiswi,



Nama : Vebiana Uskono

Npm : 22180087

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Fransiskus Uskono dan Mama Fransiana Fanu yang telah memberikan saya kehidupan yang indah dengan penuh cinta dan kasih sayang, doa, motivasi, perhatian, dan pengorbanan tiada henti selama menempuh masa pendidikan yang menjadi bekal masa depan saya
2. Almamaterku, Universitas Timor.

**MOTTO**

**Keberhasilan Datang Dari Setiap Doa Dan Kerja Keras**

**(Vebi Uskono)**

## ABSTRAK

**Nama : Vebiana Uskono, Npm 22180087**, Skripsi dengan Judul “Kualitas Pelayanan Publik di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara” dibawah bimbingan Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM Sebagai Pembimbing pertama dan Stefanus Bekun,S.Sos.,M.AP Selaku pembimbing kedua.Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Kualitas Pelayanan Publik” tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik di desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan fokus penelitian Kualitas Pelayanan Publik meliputi dimensi *Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty*. Dengan sumber informan Kepala Desa, Perangkat Desa dan Masyarakat. Dengan teknik pengumpulan data melalui Observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara dimensi *Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty* sudah diterapkan dengan baik, Namun masih terdapat beberapa dimensi yang belum berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, antara lain Pemerintah Desa Oenaem yang masih kekurangan sarana dan prasarana dan kemampuan SDM aparat yang masih minim dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Hal ini yang mengakibatkan waktu penyelesaian pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Publik

## ABSTRACT

*Name: Vebiana Uskono, Npm 22180087, Thesis with the title "Quality of Public Services in Oenaem Village, South Biboki District, North Central Timor Regency" under the guidance of AP Aplonia Pala, S.Sos MM as the first advisor and Stefanus Bekun, S Sos MAP as the second supervisor The problem raised in this study is "Quality of Public Services. The goal to be achieved in this study is to describe and analyze the Quality of Public Services in Oenaem Village, South Biboki District, North Central Timor District. The method used in this study is a qualitative method with a focus on Service Quality research. The public includes dimensions of Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy With sources of informants from the Village Head, Village Officials and the Community Using data collection techniques through Observation, interviews and documentation From the results of this study it shows that the quality of public services in Oenaem Village, South Biboki District, Kabup the dimensions of Tangibel, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty have been well implemented, however, there are still several dimensions that have not been carried out in accordance with service procedures to create community satisfaction, including the Ocnaem Village Government which still lacks facilities and infrastructure and human resource capabilities officials who are still minimal in using service aids. This has resulted in service completion times not according to the set time*

*Keywords: Quality, Public, Service*



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, kasih karunia serta penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Oenaem Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara” dengan baik

Penulisan Skripsi ini, tentunya masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam penulisan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak bantuan dari berbagai pihak yang memberikan bimbingan, dukungan dan motivasi sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan limpah terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P Selaku Rektor Universitas Timor
2. Dr. Drs. Elpius Kalembang, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, sekaligus Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini
4. 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

5. Ibu Anita Lassa, S.Pd.,MM Selaku Dosen Peguji yang memberikan masukan kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen program studi Administrasi Negara, yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan
7. Seluruh pegawai tata usaha program studi Administrasi Negara, yang telah membantu dalam pelayanan administrasi
8. Kedua orang tua bapak Fransiskus Uskono dan Ibu Fransiana Fanu serta adik-adikku, yang selalu memberikan doa, dan dukungan kepada penulis
9. Teman-teman seperjuangan yang telah mendukung penulis dengan caranya masing-masing dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnakan Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Kefamenanu, Februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan .....	8
2.1.2 Pengertian Publik.....	9
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2.1.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	11
2.1.5 Standar Pelayanan Publik .....	14
2.1.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	16
2.1.7 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.1.8 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu... ..	26
2.3 Kerangka Berpikir. . . . .	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Fokus Penelitian .....	32
3.3 Sumber Data .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5 Teknik Analisis Data .....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1.1 Demografi .....	38
4.1.1.2 Keadaan Sosial.....	38
4.1.1.3 Keadaan Ekonomi.....	39
4.1.1.4 Orbisitas/Jarak Desa.....	39

4.1.1.5	Pembagian Wilayah Desa .....	39
4.1.1.6	Struktur Organisasi Pemerintah Desa Oenaem.....	40
4.1.1.7	Visi-Misi Pemerintah Desa Oenaem.....	42
4.1.1.8	Sarana dan Prasarana Desa Oenaem .....	43
4.1.2	Penyajian Data Fokus .....	44
4.1.2.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	44
4.1.2.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	46
4.1.2.3	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap) .....	48
4.1.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	50
4.1.2.5	<i>Empathy</i> (Perhatian).....	52
4.2	Pembahasan .....	54
4.2.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	54
4.2.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan).....	53
4.2.3	<i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap).....	56
4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	57
4.2.5	<i>Empathy</i> (Perhatian) .....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keadaan Aparat Desa Oenaem Tahun 2020 .....	4
Tabel 1.2 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Oenaem Tahun 2020.....	5
Tabel 1.3 Jenis – Jenis Pelayanan di Kantor Desa Oenaem.....	5
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 4.1 Luas Wilayah Desa Oenaem Tahun 2021.....	40
Tabel 4.2 Keadaan Aparatur Desa Oenaem Tahun 2021 .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif .....	36
Gambar 4.1 Keadaan Kantor Desa Oenaem .....	44
Gambar 4.2 Keadaan laptop .....	45
Gambar 4.3 Keadaan Mesin Printer .....	45
Gambar 4.4 Keadaan Aparatur Desa Oenaem .....	47
Gambar 4.5 Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu .....	48
Gambar 4.6 Surat Keterangan Tidak Mampu .....	50
Gambar 4.7 Pelayanan Surat Permohonan Pembuatan Akte Kelahiran .....	51
Gambar 4.8 Aparat Desa Dan Masyarakat .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

Lampiran 4 : Identitas Informan

Lampiran 5 : Struktur Organisasi Pemerintah Desa Oenaem

Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian