

**PROFESIONALISME KERJA PERANGKAT KELURAHAN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN DI KELURAHAN KEFAMENANU
SELATAN KECAMATAN KOTA KEFAMENANU
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

SKRIPSI

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



OLEH :

MARIA ROSARI AMBASAN
NPM : 22190025

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

HALAMAN PERSETUJUAN

**PROFESIONALISME KERJA PERANGKAT KELURAHAN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN DI KELURAHAN KEFAMENANU
SELATAN KECAMATAN KOTA KEFAMENANU
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

Disusun Oleh :

Nama : Maria Rosari Ambasan

NPM : 22190025

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Timor (UNIMOR)

Disetujui pada tanggal : 24 Januari 2024

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING



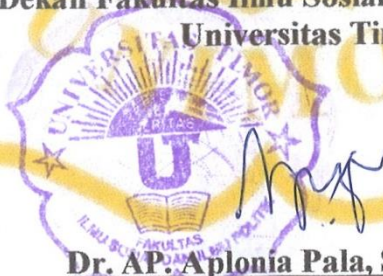
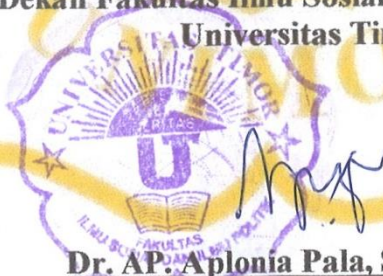
Drs. Marthen Patiung, M.Si
NIP : 196202102000121001



Yohanes Fritantus, S.AP., M.AP
NIP : 199203022018031001

Mengetahui :

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



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

HALAMAN PENGESAHAN

**PROFESIONALISME KERJA PERANGKAT KELURAHAN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN DI KELURAHAN KEFAMENANU
SELATAN KECAMATAN KOTA KEFAMENANU
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

Disusun Oleh :

**Maria Rosari Ambasan
NPM : 22190025**

Skripsi ini telah dipertahankan
Di hadapan Dewan Penguji pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 24 Januari 2024
Tempat : Ruang AN-1 Fisipol Unimor
Waktu : 11.00 – 12.30 WITA

Susunan Dewan Penguji :

1. **Wilfridus Taus, S.Sos., M.AP**
(Ketua)
2. **Yohanes Fritantus, S.AP., M.AP**
(Sekretaris)
3. **Drs. Marthen Patiung, M.Si**
(Anggota)



Mengetahui :

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


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

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini dengan judul **PROFESIONALISME KERJA PERANGKAT KELURAHAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI KELURAHAN KEFAMENANU SELATAN 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 dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata 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, Maret 2024

Mahasiswa



NAMA : Maria Rosari Ambasan

NPM : 22190025

PRODI : Ilmu Administrasi Negara

HALAMAN MOTTO

“Jika Itu Kehendak Tuhan, Kamu Tidak Perlu Khawatir”

(Rosari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan rendah hati kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Maksimus Ambasan Dan Ibu Aqulina Nabu yang penuh kasih sayang merawat dan membiayai penulis, dan memberikan dukungan penuh kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Saudara tercinta Serta Kakak Yosef Mario Ambasan, adik Yohanes Regis Ambasan, Agnes Delarosa Ambasan, Alvin Ambasan, dan Ana Stevania Ambasan yang dengan cara mereka masing-masing memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Almamater tercinta Universitas Timor.

ABSTRAK

Skripsi oleh Maria Rosari Ambasan. NPM : 22190025. Dengan judul : “Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan di Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara”. Dibimbing oleh Drs. Marthen Patiung, M.Si dan Yohanes Fritantus, S.AP.,M.AP. Masalah yang dihadapi dalam penelitian ini adalah : Pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kelurahan Kefamenanu Selatan yang relatif lama dan kurang disiplin waktu bagi Perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan dalam bekerja melayani masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan profesionalisme kerja dari perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Kefamenanu Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kemahiran dalam menggunakan peralatan yang dilakukan oleh pihak perangkat kelurahan dalam mengoperasikan peralatan komputer berupa perangkat lunak, seperti *microsoft word*, *microsoft excel*, dan *microsoft power point* semuanya sudah dilakukan dengan baik. Namun perlu pelatihan bagi dua (2) orang selaku staf pelaksana yang ada di perangkat kelurahan karena belum mampu menguasai peralatan teknologi dalam membantu tugas pelayanan. Kesiapan, yang dilakukan oleh perangkat kelurahan dalam tugas pelayanan sudah dilakukan dengan sikap yang siap bekerja sesuai pada program kerja dan rencana kerja. Tanggungjawab dalam tugas pelayanan yang dilaksanakan oleh perangkat kelurahan dengan prinsip kerja yang mengutamakan nilai etika profesi dan melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Disiplin, sesuai dengan kinerja perangkat kelurahan disesuaikan dengan ketepatan jam saat masuk kantor, dan disiplin bekerja dengan memanfaatkan waktu yang tepat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Sikap Pegawai, terkait dengan kinerja petugas kelurahan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan bersikap baik dan tanggap. Sikap perangkat kelurahan yang ditunjukkan tidak membedakan status sosial masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian mengenai profesionalisme kerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan belum optimal, kajiannya didasari pada lima (5) variabel penelitian dalam mengukur profesionalisme kerja.

Kata Kunci : Profesionalisme, Perangkat Kelurahan, Pelayanan.

ABSTRACT

Thesis by Maria Rosari Ambasan. NPM: 22190025. With the title: "Professionalism of Village Apparatus Work in Providing Services in Kefamenanu Selatan Village, Kefamenanu City District, North Central Timor Regency". Supervised by Drs. Marthen Patiung, M.Si and Yohanes Fritantus, S.AP., M.AP. The problems faced in this research are: Population administration services for the community in Kefamenanu Selatan Subdistrict are relatively long and there is a lack of time discipline for Kefamenanu Selatan Subdistrict officials in working to serve the community. The aim of this research is to describe the work professionalism of sub-district officials in providing services to the community in Kefamenanu Selatan Sub-district. The research method used is qualitative research. The results of the research show that: The skills in using equipment carried out by sub-district officials in operating computer equipment in the form of software, such as Microsoft Word, Microsoft Excel, and Microsoft Power Point have all been done well. However, training is needed for two (2) people as implementing staff in the sub-district apparatus because they are not yet able to master technological equipment to assist with service tasks. Readiness, carried out by sub-district officials in service tasks, has been carried out with an attitude that is ready to work in accordance with the work program and work plan. Responsibility in service tasks carried out by sub-district officials with work principles that prioritize professional ethical values and carrying out tasks as well as possible. Discipline, in accordance with the performance of sub-district officials, adjusted to the correct time when entering the office, and discipline in working by utilizing the right time in providing services to the community. Employee attitude, related to the performance of sub-district officers providing services to the community by being kind and responsive. The attitude of sub-district officials does not differentiate between the social status of the community in obtaining services. In accordance with the results of research regarding the work professionalism of sub-district officials in providing services that is not yet optimal, the study is based on five (5) research variables in measuring work professionalism.

Keywords: Professionalism, Village Apparatus, Service.

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas segala berkat, rahmat, dan kasih-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Di Kelurahan Kefamenanu Selatan Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara”** dengan baik. Skripsi ini disusun untuk melakukan penelitian berkaitan dengan peran dari perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bekerja untuk menjamin kepuasan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan di bidang pemerintahan dan juga pembinaan kepada masyarakat di Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara.

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

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor Kefamenanu, yang telah memberikan kesempatan terhadap kami untuk memperoleh pendidikan.

2. Dr.A.P. Aplonia Pala, S.Sos.,M.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik yang sudah membantu penulis dalam menyiapkan segala fasilitas pembelajaran, sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini.
3. Bapak 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 penelitian ini.
4. Bapak Wilfridus Taus, S.Sos.,M.AP selaku Penguji yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, dan menguji peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. 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 penulisan skripsi pada penelitian ini.
6. Bapak Yohanes Fritantus, S.AP., M.AP selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta petunjuk yang sangat berharga dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik, membimbing, dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor.
8. Bapak Marselinus Mabe, S.IP selaku Lurah Kefamenanu Selatan, Perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan, dan Masyarakat Kelurahan Kefamenanu

Selatan yang bersedia memberikan izin penelitian serta memberikan informasi yang mendukung dalam penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 Dan semua pihak yang dengan caranya masing-masing memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari dengan segala kerendahan hati bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Kefamenanu, Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN TEORITIS	8
2.1 Pengertian Profesionalisme	8
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.3 Standar Pelayanan Publik	14
2.4 Pengertian Kepuasan Masyarakat	16
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 <i>Critikal Review</i>	26
2.7 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Fokus Penelitian	34
3.3 Sumber Data	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Timor Tengah Utara	41

4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.1.3 Penyajian Data Fokus.....	48
4.2 Pembahasan	70
4.2.1 Kemahiran Dalam Menggunakan Peralatan.....	70
4.2.2 Kesiapan	73
4.2.3 Tanggung Jawab Dalam Pelayanan.....	75
4.2.4 Disiplin	77
4.2.5 Sikap Pegawai	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Simpulan.....	82
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keadaan Pegawai di Kantor Lurah Kefamenanu Selatan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Profil Kelurahan Kefamenanu Selatan.....	43
Tabel 4.2 Keadaan Pegawai di Kantor Lurah Kefamenanu Selatan	44
Tabel 4.3 Keadaan Pendidikan Pegawai di Kelurahan Kefamenanu Selatan	44
Tabel 4.4 Keadaan Sarana dan Prasarana di Kelurahan Kefamenanu Selatan	45
Tabel 4.5 Keadaan Penduduk berdasarkan Jenis Kelamin di wilayah Kelurahan Kefamenanu Selatan Tahun 2023	46
Tabel 4.6 Prosedur Administrasi di Kelurahan Kefamenanu Selatan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	32
Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis data : Model interaktif	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Selesai Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Identitas Informan

Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6 Struktur Organisasi Kelurahan Kefamenanu Selatan Tahun 2023

Lampiran 7 Program Kerja dan Rencana Kerja di Kantor Lurah Kefamenanu Selatan
Tahun 2023-2024