

**SKRIPSI PENELITIAN**

**“KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI  
KANTOR CAMAT KOBALIMA, KABUPATEN MALAKA,  
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR”**



**OLEH**

**MIKHAEL MANEK KASA**

**42118067**

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

**2022**

**LEMBARAN PENGESAHAN**  
**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI**  
**KANTOR CAMAT KOBALIMA, KABUPATEN MALAKA,**  
**PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

Diajukan Oleh :

MIKHAEL MANEK KASA

42118067

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Frans Nyong, M.Si



Stephania P.A. Lawalu, S.Sos, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Marianus Kleden, M.Si



# 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](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Sabtu Tanggal 24 Oktober 2022 Jam 10.00 Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Mikhael Manek Kasa  
Nomor Registrasi : 421 18 067  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN KOBALIMA, KABUPATEN MALAKA, PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 76  
Penguji II = 80  
Penguji III = 78  
= 78

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ..... TANGGAL : ..... JAM :

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesabkan



Drs. Frans Nyong, M.Si

Kupang, 29 Oktober 2022  
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

## **PERSEMBAHAN**

Dengan kerendahan hati dan penuh rasa syukur skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria karena atas berkat dan rahmatnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ayahanda Robertus Kasa Manek dan Ibunda Maria Luruk Asa tersayang yang telah membesarkan, dan mendidik, dengan penuh kasih sayang yang tak kenal waktu serta selalu mendukung, mendoakan dengan penuh harapan agar penulis dapat meraih cita-cita.
3. Kakak sulungku Maria Yosefina Kasa tersayang yang telah membiayai, memotivasi, mendukung dan menanti keberhasilan penulis.
4. Kakak-kakakku Ano Asa, Afo Asa, Adik-adikku yang tersayang Dus, Rio, Ino, Tomi, Chychy, Divan Balok yang selalu mendoakan, memotivasi, mendukung dan menanti keberhasilan penulis.
5. Keluarga besar Uma Tohe dan Uma Loro Lakekun yang selalu memberi dukungan dan selalu mendoakan keberhasilan penulis.
6. Teman-teman prodi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 seperjuangan yang tidak sempat tuliskan namanya satu persatu, atas kebersamaannya penulis ucapkan limpah terima kasih.
7. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari, tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara materiil maupun moril, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku Pembimbing Akadmik Program Studi Administrasi Publik
5. Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Stephania P.A. Lawalu, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini
6. Bapak/Ibu Penguji
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian.
8. Orang Tua, Saudara-saudari tercinta Mama Maria Luruk Asa, Bapak Robertus Kasa Manek, dan kaka sulung Maria Yosefina Kasa, Nandito Asa, adik Januario Cardoso Kasa, adik Dus Seran, Thomi Asa, Juvina Balok dan Chychy Asa yang telah mencintai, mendidik, dan mendukung, dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.
9. Kekasih hati Mathilde Hoar Nahak yang selalu mendukung dan memberi motivasi kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang ini

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kekeliruan dan kesalahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan lapang

dada penulis mengharapkan usul saran serta kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini kedepannya.

Kupang, 2022

Penulis

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur”. Masalah pokok yang diangkat yaitu Bagaimana kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner (angket), wawancara, dokumentasi dan observasi. Sedangkan proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap diantaranya tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai di kecamatan Kobalima dalam memberikan pelayanan secara umum dikatakan baik dalam artian layanan administrasi dapat dijalankan, namun belum bisa disebut efektif. Hal ini karena dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP, surat keterangan jual beli tanah sering mengalami kendala. Selain itu adapun faktor umum yang menghambat aktivitas pelayanan diantaranya adalah rendahnya kualitas pelayanan, ketepatan waktu dan kurangnya komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut saran yang dapat diajukan adalah Pegawai di Kantor Camat Kobalima harus terus berusaha meningkatkan faktor-faktor seperti kebutuhan psikologis pegawai dalam artian kepuasan kerja yang akan meningkatkan kinerja pegawai, kesempatan meningkatkan keahlian, menyampaikan pendapat atau keluhan dalam bekerja, memberikan pelayanan yang tepat sasaran, memperhatikan tata cara penyampaian informasi pelayanan publik, memiliki inisiatif tersendiri dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** *efektivitas, kinerja pegawai*

**MOTTO**

“ SEBAB KEPADAMU, YA TUHAN AKU BERHARAP ENGKAULAH YANG AKAN  
MENJAWAB AKU, YA TUHAN, ALLAHKU ”

(MAZMUR 38:16)



## DAFTAR ISI

<b>Lembaran Pengesahan</b> .....	i
<b>Persembahan</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iii
<b>Abstrak</b> .....	v
<b>Motto</b> .....	vi
<b>Daftar Isi</b> .....	vii
<b>Daftar Tabel</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
Latar Belakang Masalah .....	1
Rumusan Masalah.....	5
Tujuan Penelitian .....	5
Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN KONSEPTUAL</b> .....	7
Pelayanan .....	7
Pelayanan .....	7
Pelayanan Publik .....	10
Kinerja.....	13
Pendekatan Kinerja .....	16
Unsur-Unsur Kinerja Pegawai .....	17
Indikator Kinerja .....	18
Kerangka Berpikir .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	22
Metode Penelitian .....	22
Populasi, Sampel Dan Responden .....	22

Operasionalisasi Variabel .....	24
Teknik Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....	25
Teknik Analisis Dan Inteprestasi Data .....	26
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
Sejarah Berdirinya Kecamatan Kobalima.....	28
Visi Dan Misi Kantor Camat Kobalima .....	28
Struktur Organisasi Kecamatan Kobalima.....	29
Tugas Pokok Dan Fungsi Kecamatan Kobalima .....	30
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
Kinerja Pegawai .....	42
Kualitas Pelayanan.....	44
Ketepatan Waktu.....	46
Komunikasi.....	48
Inisiatif .....	50
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
Kesimpulan .....	52
Saran .....	53

**Daftar Pustaka**

**Kuesioner Penelitian**

**Dokumentasi**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Masalah Berdasarkan Wawancara Dengan Camat Kobalima .....	4
Tabel 2.1 Bagan Kerangka Berpikir .....	21
Tabel 3.1 Kinerja Pegawai di Kecamatan Kobalima .....	24
Tabel 3.2 Skala Likert.....	25
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kobalima .....	29
Tabel 5.1 Tabulasi Hasil Penelitian .....	43