

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI
KANTOR KELURAHAN AIRMATA KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik**



OLEH:

TASYA CHRISTINE SA'U

NIM: 421-17-002

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tasya Christine Sa'u
No. Regis : 42117002
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN AIRMATA KOTA KUPANG”** adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Bapak Drs. Frans Nyong, M,Si** selaku pembimbing I dan **Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si** selaku pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang, 16 Januari 2023



(Tasya Christine Sa'u)

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL

“ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR
KELURAHAN AIR MATA KOTA KUPANG”

Kupang, November 2022

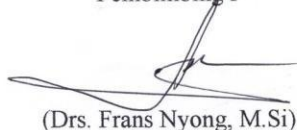
Oleh :

Tasya Christine Sa’u

42117002

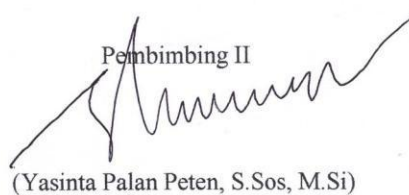
Menyetujui

Pembimbing I



(Drs. Frans Nyong, M.Si)

Pembimbing II



(Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si)

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(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

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 26 November 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Tasya Christine Sa'u
Nomor Registrasi : 421 17 002
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN AIRMATA KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 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 : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 83
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 82

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Mengesahkan :

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 26 November 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

MOTTO

“ Mintalah maka akan diberikan kepadamu, carilah maka kamu akan mendapat, ketoklah maka pintu akan dibukakan kepadamu. Karena setiap orang yang meminta, menerima dan setiap orang yang mencari, mendapat dan setiap orang yang mengetok, baginya pintu akan dibukakan.”

(Matius 7:7-8)

“I will no longer go full throttle. Instead, I will walk every steps of the journey. At my own pace, following my own rhythm.” -Mark lee

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur atas ke-hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kekuatan kepada saya, sehingga sampai saat ini saya dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini.
2. Keluarga tercinta, Bapak Anton Sa'u dan Mama Marsiana Sa'u-Nunuhitu, kakak Dandy Sa'u, Deby Sa'u, dan adik Risky Sa'u. Terimakasih atas doa, dukungan serta semangat yang diberikan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
3. Kepada bapak/ibu Dosen yang telah memberikaan semua pengetahuan mengenai jurusan yang saya ambil dan tetap semangat untuk mebimbing saya, sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya.
4. Kepada seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2017, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya selama kuliah sampai tugas akhir.
5. Kepada Almamater tercinta Unwira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Pembimbing I dan Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Lurah Airmata Kota Kupang bersama stafnya yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.

7. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

Kupang, September, 2022

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang**. Masalah pokok dalam penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang.

Kerangka teori yang digunakan dalam skripsi adalah teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Robbins.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk, mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatif dengan strategi survey, teknik pengumpulan data yang digunakan data primer berupa observasi, kuisioner, wawancara dan data sekunder berupa dokumen dan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparat kelurahan berjumlah 13 orang dan masyarakat 17 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh. Metode analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif.

Kesimpulan dari hasil analisis data, Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang tergolong baik.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	5
PERSEMBAHAN	6
KATA PENGANTAR.....	7
ABSTRAK	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1Latar Belakang	1
1.2Rumusan Masalah	5
1.3Tujuan Penelitian	5
1.4Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1Pengertian Kinerja	7
2.1.1 Defenisi Kinerja pegawai	10
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	11
2.1.3 Indikator Kinerja.....	15
2.2Pengertian Pelayanan	16
2.2.1 Pelayanan Administrasi Masyarakat	17
2.3Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi	18
2.4Kerangka Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1Strategi dan Tipe Penelitian	24
3.2Tempat Penelitin.....	24
3.3Populasi, Sampel dan Responden.....	24
3.3.1 Populasi.....	24

3.3.2	Sampel.....	25
3.3.3	Responden	25
3.4	Operasional Variabel.....	26
3.5	Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	28
BAB IV	DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	30
4.1	Sekilas Tentang Kantor Kelurahan Airmata Kota Kupang.....	30
4.1.1	Visi.....	30
4.1.2	Misi	30
4.2	Kondisi Geografis	30
4.3	Struktur Organisasi	31
4.4	Tugas dan Fungsi	33
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
5.1	Analisis Dan Pembahasan Deskriptif.....	38
5.1.1	Kinerja Pegawai	38
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
6.1	Kesimpulan	45
6.2	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		47
LAMPIRAN.....		49

DAFTAR TABEL

Tabel 4.3 Komposisi Umum Pegawai, Kualifikasi Pendidikan, Pangkat dan Golongan, Jumlah Pejabat Struktural dsn Fungsional Kelurahan.....	32
Tabel 5.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Air Mata Kota Kupang.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 4.2 Gambar Luas Wilayah Kelurahan dan Batas-Batasnya.....	31
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kelurahan Airmata.....	33