

**PERSEPSI PENGGUNA JASA LAYANAN PUBLIK PADA PT. ASDP
FERRY (PERSERO) INDONESIA CABANG KUPANG**

SKRIPSI



Oleh:

NOLDI ALNABE
NIM: 42115123

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

TAHUN

2022



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, **Senin Tanggal 14 Februari 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Noldi Alnabe
Nomor Registrasi : 421 15 123
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**“PERSEPSI PENGGUNA JASA LAYANAN PUBLIK
PADA PT ASDP FERRY PERSERO INDONESIA
CABANG KUPANG”**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

(Handwritten signatures of the examiners)

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 86
= 85,3

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesankan :
Dekan
(Signature of Dekan)
Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 14 Februari 2022
Ketua Tim Penguji,

(Signature of Ketua Tim Penguji)
Drs. Marianus Kleden, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN
PERSEPSI PENGGUNA JASA LAYANAN PUBLIK PADA PT. ASDP FERRY
(PERSERO) INDONESIA CABANG KUPANG

OLEH
NOLDI ALNABE
421 15 123

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik

Kupang, 15 September 2022

MENGETAHUI

PEMBIMBING I

(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

PEMBIMBING II

(Karolus Tatu Sius, S.H, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

(Drs. Marianus kleden, M.Si)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“Berserulah kepadaku maka aku akan menjawab engkau dan memberitahukan kepadamu hal-hal yang besar dan tidak terpahami yakni hal-hal yang tidak kamu ketahui”

(Yeremia, 33:3)

“PERSEMBAHAN”

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus atas segala penyertaan dan perlindungan-Nya dalam segala perjalanan hidupku hingga saat ini.
2. Bapak Kristovel Alnabe dan Mama Magdalena Pandie sebagai orang tua kandung yang telah merawat dan membesarkan saya dengan segala doa dan dukungan.
3. Saudara laki-laki Yakob Alnabe, Alfret Alnabe dan saudari perempuan Nelci Alnabe, Afliana Alnabe yang selalu mendukung dalam doa dan materil dalam masa perkuliahan saya.
4. Partner Febriana A. Duy yang selalu mendukung dalam doa dan materil dalam masa perkuliahan saya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulis menyadari suksesnya pelaksanaan penelitian maupun penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan campur tangan beberapa pihak, oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada Bapak/Ibu, Saudara/i yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, petunjuk serta bantuan material maupun non material sehingga pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan, yakni kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Publik Bapak Drs. Marianus Kleden M. Si yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Bapak Drs. Frans Nyong M. Si yang selalu mendukung penulis dalam pengurusan administrasi hingga saat ini.
3. Dosen Pembimbing I Bapak Drs. Marianus Kleden M. Si dan Bapak Karolus Tatu Sius, S.H., M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama kuliah.
5. Sahabat-sahabat terbaik Toni, Putri, Tika, Sastro, Rilof dan Tin yang selalu memberi saran, suport dan motivasi serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik, tetap semangat, semua tantangan yang kita hadapi akan berakhir dengan kesuksesan.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa, skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang sempat membaca tulisan ini guna menyempurnakan skripsi ini.

DAFTAR ISI

BERITA ACARA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Penjelasan Konsep	8
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.2.2 Pengertian Persepsi	23
2.2.3 Pengertian Jasa Layanan	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3. Populasi dan Sampel	30
3.4. Defenisi operasional variabel penelitian	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data	32
3.6. Teknik Pengolahan Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Sejarah PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	34
4.1.2 Struktur Organisasi	37
4.1.3 Kegiatan Umum Perusahaan	39
4.1.4 Perkembangan Usaha	40
4.1.5 Prestasi – Prestasi PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	41

4.2. Hasil Penelitian	42
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	42
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden	44
4.3. Pembahasan Persepsi Pengguna Jasa Layanan pada PT. ASDP Fery (Persero) Indonesia Cabang Kupang	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	39
5.1 Hasil Penelitian	39
5.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	39
5.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	41
5.2 Pembahasan Persepsi Pengguna Jasa Layanan pada PT. ASDP Fery (Persero) Indonesia Cabang Kupang	50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	51
6.1. Kesimpulan	51
6.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah ‘Persepsi Pengguna Jasa Layanan Publik Pada PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang’. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; persepsi pengguna jasa layanan pada PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik angket/kuisisioner dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa; persepsi pengguna jasa layanan pada PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. ASDP belum memuaskan bagi pengguna jasa sehingga perlu untuk diperhatikan lagi seperti alat, fasilitas, sarana dan prasarana dalam pelayanan.

Kata Kunci: *Persepsi, Jasa Layanan Publik, PT. ASDP Ferry (Persero) Indonesia Cabang Kupang*