

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
NAIMATA, KECAMATAN MAULafa, KOTA KUPANG**



JEANITHA TANESAB

42118064

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

KUPANG

2023



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, **Kamis Tanggal 22 Desember 2022** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Jeanitha Tanesab
Nomor Registrasi : 421 18 064
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN NAIMATA, KECAMATAN MAULafa, KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 6 Pembimbing I : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

[Handwritten signatures of the exam committee members]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I =
Penguji II =
Penguji III =

Lulus dengan Nilai =

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan
[Signature]
Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 22 Desember 2022
Ketua Tim Penguji
[Signature]
Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN
NAIMATA, KECAMATAN MAULafa, KOTA KUPANG

DIAJUKAN OLEH

JEANITHA TANESAB

NO. REG : 42118064

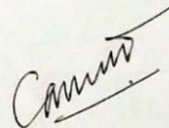
Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing I



Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil,M.Si

Pembimbing II



Karolus Tatu Sius, SH, M. Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



(Des. Frans Bapa Tokan, M.A)

MOTTO

"Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tetapi kamu harus memulai
untuk menjadi hebat"

-Zig Ziglar

HALAMAN PERSEMBAHAN

KARYA TULIS INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Kedua Orang tua Bapak Frans Tanesab dan Ibu Adriana yang telah memberikan dukungan dan doa.
2. Saudari Voni Tanesab dan Cristy Tanesab yang telah memberikan semangat dan mendukung penulis mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Widya Mandira Kupang.
3. Almamater Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang.
4. Sahabat-sahabat (*G-Squad*), (*Anak didik Gisel*), dan Bryan Waang yang telah mendukung saat susah maupun senang dan memberi motivasi dalam proses untuk memperoleh gelar Sarjan.
5. Semua pihak yang tidak saya sebutkan namanya juga ikut membantu dan mendukung dalam proses memperoleh gelar Sarjana.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat sarjana studi Ilmu Administrasi publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang .

Adapun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN NAIMATA, KECAMATAN MAULafa, KOTA KUPANG”** Penulis menyadari bahwa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai kepada tahap penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada pihak yang memberikan bimbingan dan bantuan sehingga dapat terwujudnya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih 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 Akademik Program Studi Administrasi Publik
5. Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Karolus Tatu Sius, SH, M.Si selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi 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. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
9. Orang tua, saudara, dan teman-teman yang setiap saat menemani dalam suka dan duka serta memberikan dukungan.
10. Seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persat, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik saudara-saudari sekalian.

Saya menyadari dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat kekurangan dan kelemahan yang saya miliki, baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu saya mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi memperbaiki skripsi penelitian ini. Semooga skripsi ini berguna bagi pembaca.

Kupang, 22 Desember 2022

Jeanitha Tanesab

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Kegunaan penelitian.....	8
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Pengertian Kinerja.....	12
2.2.1 Kinerja Pelayanan Administrasi	15
2.2.2 Pelayanan Administrasi.....	16
2.2.3 Pelayanan	21

2.2.4 Administrasi Desa	22
2.3 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Populasi, Sampel dan Responden	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel.....	27
3.3.3 Responden.....	28
3.3 Operasional Variasi.....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1 observasi.....	30
3.5.2 wawancara.....	31
3.5.3 Kuisisioner	31
3.6 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34
4.1 Keadaan Desa Baumata Barat	34
4.1.1 Kondisi Umum Desa	36
4.1.2 Gambaran Umum Demografis	36

4.1.3 Sarana dan Prasarana Desa	38
4.1.4 Bidang Pendidikan Formal dan Non-Formal	39
4.1.5 Struktur dan Visi Misi Desa	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Tabulasi Data	43
5.2 Pengelolaan Data	48
5.2.1 Indikator Kualitas Kerja	48
5.2.2 Indikator Ketepatan Waktu	56
5.2.3 Indikator Kemampuan Kerja	62
5.2.4 Indikator Komunikasi	66
5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	70
BAB VI PENUTUP	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR PERTANYAAN	76
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 pelayanan administrasi di kantor desa Baumata Barat.....	7
Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk	37
Tabel 5.1 Tanggapan Responden Kualitas Kerja	43
Tabel 5.2 Tanggapan Responden Ketepatan Waktu	45
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Kemampuan Kerja	46
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Komunikasi	47
Tabel 5.5 Jawaban Responden Pertanyaan 1	49
Tabel 5.6 Jawaban Responden Pertanyaan 2	50
Tabel 5.7 Jawaban Responden Pertanyaan 3	51
Tabel 5.8 Jawaban Responden Pertanyaan 4	52
Tabel 5.9 Jawaban Responden Pertanyaan 5	53
Tabel 5.10 Jawaban Responden Pertanyaan 6	54
Tabel 5.11 Jawaban Responden Pertanyaan 7	55
Tabel 5.12 Total Rata-Rata Pertanyaan	56
Tabel 5.13 Jawaban Responden Pertanyaan 1	57
Tabel 5.14 Jawaban Responden Pertanyaan 2	58
Tabel 5.15 Jawaban Responden Pertanyaan 3	59
Tabel 5.16 Jawaban Responden Pertanyaan 4	60
Tabel 5.17 Jawaban Responden Pertanyaan 5	61
Tabel 5.18 Total Rata-Rata Pertanyaan	62
Tabel 5.19 Jawaban Responden Pertanyaan 1	63
Tabel 5.20 Jawaban Responden Pertanyaan 2	64
Tabel 5.21 Jawaban Responden Pertanyaan 3	65
Tabel 5.22 Total Rata-Rata Pertanyaan	66
Tabel 5.23 Jawaban Responden Pertanyaan 1	67
Tabel 5.24 Jawaban Responden Pertanyaan 2	68

Tabel 5.25 Jawaban Responden Pertanyaan 3 69
Tabel 5.26 Total Rata-Rata Pertanyaan 70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	40

ABSTRAK

Pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor Kelurahan Naimata, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang Masalah utama penelitian ini yaitu apakah kualitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Naimata Kota Kupang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang di layani sebanyak 38.761 orang sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode analisis yang di gunakan adalah regnesi linear sedarhana, hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan Naimata Kota Kupang .

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat