

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI  
DI KANTOR LURAH PENFUI, KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**BAQUITA MONIS JULIO**

**42118134**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRAKUPANG**

**2023**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR LURAH PENFUI  
KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG**

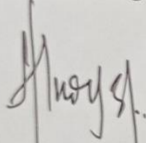
**Diajukan Oleh:**

**BAQUITA MONIS JULIO**

**42118134**

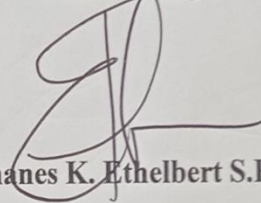
**Disetujui oleh**

**Pembimbing 1**



**Dr. Indriyati, S.IP, M.Si**

**Pembimbing 11**



**Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Drs. Frans Bapa Tokan, MA**

MOTO

*“Terjadilah Padaku Menurut Perkataamu”  
( Luk 1 : 38 )*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa cinta yang tulis dan bangga kepada orang-orang terkasih yang selalu mendukung saya dengan caranya masing-masing

1. Kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas perlindungannya penuli bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. kepada orang tua tercinta Bapak Julio Mauk Seran dan Ibu Florentina Hoar Seran untuk semua kesabaran, cinta kasih dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir untuk penulis
3. Kakak adik tercinta Noira Grasela, Florida Seran, Adhy, Marko dan Joi Julio serta teman-teman yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat sehingga penulis masih diberikan kesehatan, kesempatan, kesabaran terlebih lagi, karunia kemauan serta tekad yang dianugerahkan kepada penulis: sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Penfui, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang.

Penyusunan skripsi ini sebagai bukti guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Stara Satu (S1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusunan skripsi ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Drs. Frans Nyong M.Si selaku Ketua Progran Studi
4. Bapak Hendrikus Likusina Kaha S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si dan Bapak Yohanes K. Ethelbert, S.Fil, MPA, selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II
6. Bapak Drs. Frans Nyong M. Si dan Ibu Yasinta P. Peten S.Sos selaku Pembahas I dan Pembahas II
7. Dosen Pengajar, Staf, dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
8. Pimpinan, Seluruh Staf dan Karyawan Kantor Lurah Penfui Kecamatan Maulafa Kota Kupang yang telah membantu dan memberikan motivasi selama melakukan penelitian, serta dalam penyelesaian skripsi ini
9. Kedua Orang Tua tercinta: Bapak Julio Mauk Seran dan Ibu Florentina Hoar Seran. Serta kakak dan adik tersayang: Noira Grasela, Floridaa Seran, Marko Julio, Joi Julio dan Adhy
10. Teman-teman mahasiswa administrasi publik angkatan tahun 2018, dan teman-teman terdekat yang telah membantu penulis dengan dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi

Akhir kata, dengan rendah hati penulis mempersembahkan skripsi ini walaupun dengan segala kekurangan. Atas jasa baik Bapak/Ibu, Saudara/Saudari sekalian penulis tidak dapat membalasnya, namun kiranya Tuhan Yang Maha Esa membalas semua itu.

Kupang , 30 Juni 2023

penulis

## ABSTRAK

### ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR LURAH PENFUI KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG

Skripsi ini berjudul: “**Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Di Kantor Lurah Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang**”. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kinerja Pegawai Kantor Lurah Penfui Terhadap Pelayanan Administrasi di Kelurahan Penfui dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kinerja Pegawai Kantor Lurah Penfui. Dengan demikian tujuan dari peneliti ini adalah untuk menganalisis kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di kelurahan penfui, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di kelurahan penfui kecamatan maulafa kota kupang. Penelitian ini menggunakan teori dari Sedarmayati (2001:51), dimana terdapat lima indikator yaitu: Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi. Untuk memperoleh gambaran analisis kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di kantor lurah penfui, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan, sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku-buku, dan dokumen resmi dari kantor lurah penfui dan instansi terkait dengan penelitian ini. Informan dalam penelitian ini adalah Lurah, Pegawai serta Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi belum cukup baik. hal ini ditandai dengan kurangnya fasilitas sarana dan prasarana seperti komputer dan alat print serta beberapa fasilitas mengalami gangguan sehingga menghambat kerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi. Faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pegawai pada kantor lurah penfui yang dilihat dari indikator ketepatan waktu yang berkaitan dengan jam kerja dimana para pegawai belum disiplin waktu dalam masuk kantor.

***Kata kunci:*** Analisis, Kinerja Pegawai, Pelayanan Adminisrasi.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN KONSEPTUAL .....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Konsep Pengertian Kinerja .....	13
2.2.1 Indikator Kinerja Pegawai .....	16
2.2.2 Faktor-Faktor Kinerja Pegawai.....	18
2.3 Definisi Pegawai .....	22
2.4 Pengertian Pelayanan .....	23
2.4.1 Faktor-Faktor KYang Mempengaruhi Pelayanan.....	27
2.4.2 Dimensi Kualitas pelayanan .....	29
2.5 Pengertian Administrasi.....	30
2.5.1 Konsep Pelayanan Administrasi.....	31



2.6 Pengertian Pelayanan Pubik.....	32
2.7 Kerangka Berpikir.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Fokus Penelitian.....	38
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	39
3.5 Informan Penelitian.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6.1 Wawancara.....	41
3.6.2 Observasi .....	42
3.6.3 Dokumentasi .....	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Profil Kelurahan Penfui .....	45
4.2 Letak Geografis .....	46
4.3 Visi Dan Misi Kelurahan Penfui .....	47
4.4 Kondisi Demografis .....	48
4.4.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Penfui .....	48
4.4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Yang di Anut .....	48
4.4.3 Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Penfui .....	50
4.4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan .....	51
4.4.5 Struktur Organisasi .....	52
4.5 Tugas Pokok Pemerintahan Kelurahan Penfui .....	52
4.6 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Lurah Penfui .....	58
4.7 Sarana Dan Prasarana Kantor Lurah Penfui .....	58
4.8 Karateristik Informan .....	59
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	62
5.1.1 Kualitas Kerja .....	63

5.1.2 Ketepatan Waktu .....	65
5.1.3 Inisiatif .....	71
5.1.4 Kemampuan .....	73
5.1.5 Komunikasi .....	74
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	77
5.2.1 Kualitas Kerja .....	78
5.2.2 Ketepatan Waktu .....	81
5.2.3 Inisiatif .....	82
5.2.4 Kemampuan .....	83
5.2.5 Komunikasi .....	85
5.3 Faktor Penghambat .....	86
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
6.1 Kesimpulan .....	88
6.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Realisasi Surat Keterangan Domisili .....	5
Tabel 1.2 Data Realisasi Surat Keterangan Kelahiran .....	5
Tabel 1.3 Data Realisasi Surat Pengantar KTP .....	6
Tabel 1.4 Data Realisasi Surat Keterangan Tidak Mampu .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Indikator Penelitian dan Aspek Pengukur Indikator .....	38
Tabel 3.2 Informan Penelitian .....	41
Tabel 4.1 Jumlah Masyarakat Kelurahan Penfui Menurut Umur .....	48
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Menurut Agama .....	49
Tabel 4.3 Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Penfui .....	50
Tabel 4.4 Pendidikan Penduduk Kelurahan Penfui .....	51
Tabel 4.5 Struktur Organisasi Kantor Lurah Penfui .....	52
Tabel 4.6 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Lurah Penfui .....	58
Tabel 4.7 Daftar Sarana Kerja/Fasilitas Kantor Lurah Penfui .....	58
Tabel 4.8 Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.9 Informan Berdasarkan Kelompok Usia .....	60
Tabel 4.10 Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	61
Tabel 5.1 Data Realisasi Surat Keterangan Domisili di Kantor Lurah Penfui .....	79
Tabel 5.2 Data Realisasi Surat Keterangan Kelahiran di Kantor Lurah Penfui .....	79
Tabel 5.3 Data Realisasi Surat Pengantar KTP di Kantor Lurah Penfui .....	80
Tabel 5.4 Data Realisasi Surat Keterangan Tidak Mampu di Kantor Lurah Penfui .....	80
Tabel 5.5 Daftar Sarana Kerja/Fasilitas Pada Kantor Lurah Penfui .....	84

Tabel 5.6 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Lurah Penfui ..... 85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Alur Kerangka Berpikir .....	36
Gambar 5.1 Gambar SOP Pelayanan Administrasi Kantor Lurah Penfui .....	67
Gambar 5.2 Rekapitulasi Jenis Pelayanan Administrasi Kantor Lurah Penfui .....	68
Gambar 5.3 Absensi Pegawai Kantor Lurah Penfui .....	70
Gambar 5.4 Papan Informasi Dalam Pelayanan Administrasi .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Pedoman Wawancara .....	95
Lampiran Dokumentasi Penelitian	