

SKRIPSI
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI DESA BABULU KECAMATAN KOBALIMA
KABUPATEN MALAKA



OLEH:
CLARIS FRANSISKA SARI FAHIK
NO. REG: 42118055

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023

LEMBARAN PENGESAHAN

JUDUL

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
DESA BABULU KECAMATAN KOBALIMA KABUPATEN MALAKA**

DIAJUKAN OLEH:

CLARIS FRANSISKAN SARI FAHIK

NO. REG: 42118055

Kupang, 2023

DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I

Dr. Indrivati, S.IP, M. Si

Pembimbing II

Stephanv P. A. Lawalu, S.Sos, MPP

MENGESAHKAN

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



Drs. Frans Bapa Tokan, MA

MOTO:

**“KAMU TIDAK HARUS MENJADI HEBAT UNTUK MEMULAI, TETAPI KAMU
HARUS MEMULAI UNTUK MENJADI HEBAT”**

”ZIG ZIGLAR”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria
2. Orang-orang tercinta terutama Mama Aplonia Manek, Bapak Dominikus Fahik, Adik Yeni Fahik, Adik Astrid Fahik, Adik Kazia Naiaki, serta seluruh keluarga besar.
3. Almamaterku tercinta, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul” Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Babulu Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka” tepat pada waktunya. Proposal ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata 1(satu) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari, tersusunnya proposal ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara materil 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 Akademik Program Studi Administrasi Publik
5. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Stephany P.A.Lawalu, S.Sos, MPP selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini
6. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku penguji I dan Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si selaku penguji II
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 Aplonia Manek, Bapak Dominikus Fahik yang telah mencintai, mendidik, dan mendukung, serta membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.
9. Sahabat-sahabat terkasih dan teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik angkatan tahun 2018 yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal 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,.....2023

Penulis,

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul : “ Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka” dengan rumusan masalah yaitu bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Desa Babulu dan faktor apa yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka.

Kerangka teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah pokok penelitian dibangun dari konsep yang memuat standar pelayanan publik menurut Ridwan dan Sudrajat (2009) yang menyebutkan pengukuran kualitas pelayanan yang dapat dilihat melalui 6 (enam) unsur kualitas pelayanan diantaranya adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Terdapat dua jenis persepsi menurut Irwanto (1990:71) sebagaimana dikutip oleh Bimo Walgito dalam bukunya yang berjudul “*Pengantar Psikolog*”). Pengumpulan data dilakukan melalui Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap diantaranya pengumpulan data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka masih kurang memuaskan atau belum sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini karena kurang memadainya sarana dan prasarana penunjang kesejahteraan Masyarakat.

Selain itu juga ada hal yang membuat Masyarakat merasa puas terutama terkait dengan sistem pelayanan yang ada pada Desa Babulu yang mana menjelaskan bahwa sistem pelayanan di Desa Babulu yang sifatnya sederhana dan tidak mempersulit masyarakat dalam memberi pelayanan sehingga apabila ada kekurangan dari masyarakat yang ingin mengurus sesuatu di Desa maka tanggapan Aparat Desa untuk mambantu Masyarakat sangat cepat.

Berdasarkan hasil penelitian saran yang dapat direkomendasikan bahwa Pemerintah Desa Babulu, Kecamatan Kobalima, Kabupaten Malaka perlu melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan, meningkatkan ketelitian dan kehandalan dalam menggunakan alat bantu, kepastian waktu penyelesaian dan mendahulukan kepentingan pengguna. Sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam pelayanan, demi terciptanya pelayanan yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : *Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan*

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTO:.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
2.1. Konsep Persepsi	6
2.1.1. Jenis-jenis Persepsi	8
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat	9
2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	11
2.2.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	11
2.2.3. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	12
2.2.4. Standar Pelayanan Publik.....	14
2.3. Kualitas Pelayanan	15
2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.3.2. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	17

2.3.3. Kepuasan Pelanggan	19
2.4. Kerangka Pikir	20
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Pendekatan	23
3.2. Fokus Penelitian	23
3.3. Lokasi Penelitian.....	26
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4.1. Data Primer	26
3.4.2 Data Sekunder	27
3.5. Teknik Penentuan Informan.....	27
3.6. Informan Penelitian.....	28
3.7. Teknik Pengumpulan Data	28
3.7.1. Observasi	29
3.7.2. Wawancara	29
3.7.3. Dokumentasi.....	30
3.8. Teknik Analisis Data	30
BAB IV	32
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	32
4.1. Sejarah Terbentuknya Desa Babulu	32
4.2. Visi dan Misi Kantor Desa Babulu	33
4.3. Keadaan Geografi Desa Babulu.....	34
4.4. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Babulu,	35
4.5. Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Babulu.....	35
4.6. Tugas dan Fungsi Sekretaris Desa Babulu	36
4.7. Tugas dan Fungsi Kepala Urusan Pemerintahan	37
4.9. Tugas dan Fungsi Kepala Urusan Keuangan.....	39
4.10. Tugas dan Fungsi Kepala Urusan Umum.....	39
4.12. SOP Pelayanan Administrasi Desa.....	40
4.13. Jenis Pelayanan Administrasi Desa yang ada di Kantor Desa Babulu	41
BAB V.....	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
5.1. Hasil Penelitian.....	43
5.2. Pembahasan.....	58

5.2.1. Kualitas Pelayanan	59
5.2.2. Persepsi Masyarakat.....	66
5.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan.....	67
BAB VI.....	69
PENUTUP.....	69
6.1. Kesimpulan.....	69
6.1.1. Kualitas Pelayanan	69
6.1.2. Persepsi Masyarakat.....	72
6.2. Saran	74
PEDOMAN WAWANCARA.....	76
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1. Tabel indikator persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.....	26
2. Tabel 1.2. Informan penelitian.....	31
3. Tabel 1.3 Fasilitas Sarana dan Prasarana di Desa Babulu.....	66
4. Tabel 1.4 Data jumlah Aparat Desa dan Tingkat Pendidikan	68

DAFTAR GAMBAR

1. Bagan Kerangka Berpikir.....	23
2. Struktur Organisasi Pemerintah Desa	
Babulu.....	38
3. Sarana Prasarana.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Hasil Dokumentasi Penelitian
3. Surat Keterangan Izin Penelitian Dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Pemerintahan Desa Babulu, Kecamatan
Kobalima, Kabupaten Malaka