

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
DI KECAMATAN KOTA KOMBA, KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**



FRANSISKA NGADHI

42119090

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS WIDYA MANDIRA

KUPANG

2023

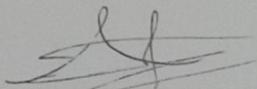
LEMBARAN PENGESAHAN

KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI DI KECAMATAN KOTA KOMBA, KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR

Diajukan Oleh :
FRANSISKA NGADHI
42119090

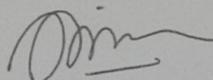
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



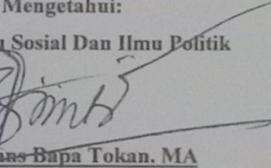
Paulus A. K. L. Ratumakin, S. Fil, M. Si

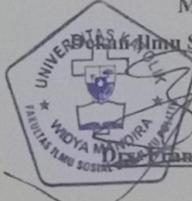
Pembimbing II



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

Mengetahui:

Dehan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Drs. Frans Bapa Tokan, MA



MOTTO

Tidak Ada Nakoda Yang Hebat Yang Lahir Di Laut Yang Tenang Dan

Tidak Ada Hal yang hebat Tanpa Melewati Cobaan, Tetapi Tuhan

Memberimu Cobaan Untuk Memulai Hal Yang Hebat.

PERSEMBAHAN

Persembahan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria karena atas segala berkat dan campur tangan-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini
2. Untuk kedua orang tua saya yang saya cintai mama Rosaliana Nona dan Bapak Blasius Mite (Alm) yang telah mengorbankan segala hal untuk saya, mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir dan keberhasilan mencapai cita-cita.
3. Untuk kakak dan adik tersayang kaka: Yuni, Damianus, Titin, ade Yanto Wara, Yano Aldinus, Yofan Seong, Febri, Alfin, Yerfan, Farel Bajo, Prily, Marni, Intan
4. Untuk keluarga tercinta Opa Wara, Opa Rikus, Bapak Sius Jahamat, Bapak Piter, Oma Bhoki, Oma Ndeghong, Oma Mery, mama Siska, mama Ima yang selalu memberikan dukungan dan doa bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk sahabat dan saudara: Alfredo, Ririn, Lisa, Mira yang memberikan motivasi dan dukungan untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang sudah mendukung saya menggapai cita-cita.

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena penyelenggaraan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “KINERJA PEGAWAI KANTOR CAMAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KECAMATAN KOTA KOMBANG, KABUPATEN MANGGARAI TIMUR” ini dengan baik. Penulisan Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat diharapkan untuk perbaikan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang terlibat memberikan dukungan baik secara moril maupun material. Penulis menghaturkan limpah terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta seluruh stafnya yang telah banyak membantu penulis dalam urusan-urusan akademis maupun administrasi lainnya selama studi.

3. Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Sekertaris Jurusan beserta semua dosen Administrasi Publik yang sudah mendidik penulis selama kurang lebih 4 tahun menjadi mahasiswa.
4. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin S.Fil, M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Stephany P. A Lawalu, S.Sos, MPP selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran, ketabahan, dan ketulusan hati meluangkan waktu, tenaga dan semua kemampuan dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyelesaian tulisan ini.
5. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M.Si selaku pembahas yang telah memberikan banyak masukan berharga bagi penulis dalam menyempurnakan tulisan ini.
6. Kedua orang tua Bapak Alma. Blasius Mite dan Mama Rosalia Nona, kakak dan adik tersayang kaka Yuni, Damianus, Titin, ade Yanto Wara, Yano Aldinus, Yofan Seong, Febri, Alfin, Yerfan, Farel Bajo, Prily, Marni, Intan dan keluarga besar tercinta Opa Wara, Opa Rikus, Bapak Sius Jahamat, Bapak Piter, Oma Bhoki, Oma Ndeghong, Oma Mery, mama Siska, mama Ima yang dengan caranya masing-masing memberi dukungan penuh, motivasi serta kasih sayangnya kepada penulis hingga saat ini.
7. Untuk saudara Alfredo serta sahabat-sahabat saya yang senantiasa selalu mendukung dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

8. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik kelas B Angkatan 2019 yang telah memberi motivasi dan kerjasama dalam perkuliahan hingga penulisan Skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan bantuan serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas menjadi amal yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari tuhan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritikan serta masukan yang membangun dari berbagai pihak sehingga skripsi ini bisa lebih sempurna. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

penulis,

Fransiska Ngadhi

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Konsep.....	10
2.2.1 Konsep Kinerja	10

2.2.2 Pengertian Pegawai	11
2.2.3 Konsep Kinerja Pegawai	12
2.3 Konsep Pelayanan Administrasi Camat	15
2.3.1 Konsep Pelayanan Publik	15
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.3.3 Pelayanan Administrasi	18
2.4 Kerangka Berpikir	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Tempat Penelitian.....	21
3.3 Teknik Penentuan Informan	21
3.4 Informan Penelitian	22
3.5 Sumber Data	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Teknik Analisis Data	23
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	25
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
4.1.1 Sejarah Pembentukan Kecamatan Kota Komba	25

4.1.3 Jumlah Penduduk dan Rumah Tangga	27
4.1.5 Sumber Daya Manusia	37
BAB V PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
5.1 Kinerja Pegawai Kantor Camat dalam Pelayan Administrasi.....	39
5.1.1 Produktivitas	39
5.1.2 Kualitas Layanan.....	43
5.1.3 Daya Tanggap.....	47
5.2.2 Faktor Penghambat	52
5.3 Hasil Analisis Data.....	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
SURAT KETERANGAN PLAGIASI.....	64

DAFTAR TABEL

1.1 Sarana dan prasarana	4
4.1.2 Luas Wilayah	26
4.1.3 Sebaran Penduduk menurut jenis kelamin	28
4.1.4 Nama Pegawai Sub Bagian.....	38
5.1.1 Surat Masuk dan Keluar yang terrealisasi berdasarkan standar waktu	42
5.1.2 Daftar Hadir Pegawai Camat	46
5.1.3 Tingkat Pendidikan Pegwaia Kecamatan Kota Komba	47

DAFTAR GAMBAR

2.4 Kerangka berpikir.....	20
4.4 Struktur Organisasi.....	29

ABSTRAK

Kinerja Pegawai Kantor Camat Dalam Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Kota Komba, Kabupaten Manggarai Timur.

Fransiska Ngadhi*. Paulus A.K.L Ratumakin S.Fil, M.Si**.Stephanie P. A. Lawalu, S. Sos, MPP **

Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk mengetahui kinerja pegawai kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kecamatan Kota Komba, Kabupaten Manggarai Timur. Metode penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang kinerja pegawai. Penelitian ini melibatkan sejumlah informan yang terdiri dari camat, sekretaris camat, empat orang staf dan tujuh orang masyarakat. Hasil temuan penelitian menyoroti beberapa aspek kunci. Pertama, pada aspek produktivitas pegawai kantor camat. Dalam mencapai hasil kinerja pelayanan Kecamatan Kota Komba masih terdapat ketidakpuasan dari masyarakat terkait hasil kerja pegawai dimana masih ada penundaan dalam menyelesaikan tugas. Kedua, kualitas layanan di kantor Camat Kota Komba belum berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dimana masih banyak pegawai yang tidak disiplin, serta masih ada kekurangan dalam ketersediaan fasilitas kerja yang mengakibatkan pelayanan administrasi di kantor camat belum optimal. Ketiga, tingkat responsifitas pegawai Kecamatan Kota Komba dalam menyelenggarakan pelayanan publik belum cukup baik khususnya kemampuan dari pegawai dalam menanggapi kebutuhan masyarakat, namun masih terdapat beberapa keluhan masyarakat mengenai pengurusan surat yang tertunda. Tiga indikator di atas merupakan faktor penting dalam kinerja pegawai mencakup pelayanan administrasi di Kecamatan Kota Komba. Faktor penghambat kinerja pegawai di kecamatan Kota Komba yaitu kurangnya tingkat kedisiplinan pegawai, fasilitas yang kurang memadai, dan jaringan wifi yang sering menjadi masalah karena banyaknya pengguna namun tidak sesuai dengan kapasitas wifinya.

Kata kunci : *kinerja, pelayanan administrasi, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas.*