

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRATIF OLEH APARATUR KECAMATAN AMANUBAN
TENGAH KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN**



JECKY MIRANDO NENOHA

42121023

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN PROGRAM STUDI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRATIF OLEH APARATUR KECAMATAN AMANUBAN TENGAH
KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN**

Disusun Oleh:

Jecky Mirando Nenohai

42121023

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pembahas

Pada Tanggal 19 Mei 2025

Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

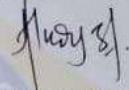
Dosen Pembimbing I



Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si

NIDN. 0819027901

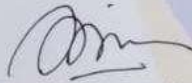
Dosen Pembahas I



Dr. Indrivati, S.IP., M.Si

NIDN. 0807057601

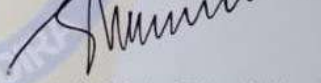
Dosen Pembimbing II



Stephanie P. Ayu Lawalu S.Sos., M.PP

NIDN. 1522078301

Dosen Pembahas II



Yasinta Y.P. Paten, S.Sos., M.Si

NIDN. 0808067802

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 19 Mei 2025



Dr. Indrivati, S.IP., M.Si

NIDN. 0807057601

LEMBARAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang, Juli 2025

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRATIF OLEH APARATUR KECAMATAN AMANUBAN TENGAH
KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN

DIAJUKAN OLEH:

JECKY MIRANDO NENOHAJ

NIM: 42121023

DIPERIKSA OLEH:

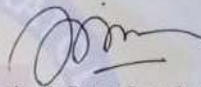
Pembimbing I

Pembimbing II



Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si

NIDN. 0819027901

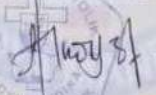


Stephanie P. Ayu Lawalu S.Sos., M.PP

NIDN. 1522078301

DISETUJUI OLEH:

KE TUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK



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

NIDN. 0807057601

DISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Drs. Frans Bapa Tokan, MA

NIDN. 0811116701

PERNYATAAN KEORISINALAN

PERNYATAAN KEORISINALAN

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jecky Mirando Nenohai

NIM : 42121023

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRATIF OLEH APARATUR KECAMATAN AMANUBAN TENGAH
KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 03 Juli 2025

Pembuat Pernyataan



Jecky Mirando Nenohai

MOTTO

In the Name Of Jesus Christ

“Jangan takut akan masa depanmu, Dia yang berjanji Dia juga yang menepati tepat pada waktunya.”

(Ulangan 31:6)

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya kalau teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan.”

(Windah Basudara)

“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasa berusaha.”

(BJ Habibie)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini di persembahkan kepada:

1. Sang Juru Selamat Tuhan Yesus Kristus yang selalu senantiasa mengiring langkah dan masa depan penulis yang penuh harapan.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Marthen Nenohai dan Mama Margaritha Kase, orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta, nasehat yang tidak hentinya dan pengorbanan yang tak ternilai. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terima kasih untuk semua doa dan dukungan Bapak dan Mama saya bisa berada di titik ini.
3. Dosen pembimbing Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si, dan Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu S.Sos.,M.PP yang selalu memberikan semangat serta membimbing penulis dengan sabar. Serta Keprodi dan segenap Dosen, pegawai program studi Administrasi Publik.
4. Kedua Kaka saya, Feby Nenohai, Yudith Nenohai yang terkasih dan tersayang yang telah memberikan semangat, motivasi, serta menjadi salah satu donatur penulis dalam menjalani masa kuliah hingga saat ini dan Kedua Adik Saya Monna Nenohai Dan Grace Nenohai, yang selalu merangkul satu sama lain. serta Sepupu-sepupu yang selalu mendukung penulis.
5. Kepada Bos Jacky Anggara Nenohai yang berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini baik tenaga maupun waktu kepada penulis serta memberikan semangat untuk pantang menyerah.

6. Sahabat seperjuangan, Usi Rian Thaal, Putra Amol dan Ricky Putra yang selalu memberikan semangat serta dukungan bagi penulis.
7. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021 dan Respect 21 yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik ini. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan dukungan yang telah diberikan sepanjang masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
8. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, tempat penulis belajar, berkembang, dan mendapatkan pengalaman berharga yang akan selalu dikenang.
9. *Last But not least, I wanna Thank me I wanna Thank me for believing in me, I wanna Thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off, I wanna Thank Me for never quitting.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administratif Oleh Aparatur Kecamatan Amanuban Tengah Kabupaten Timor Tengah Selatan”**. terselesaikannya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam proses penelitian maupun selama penulisan. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Bapak Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, M.A, selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Dr. Indriyati, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing Akademik dan Bapak Kristianus Simon H. Molan, S.Sos., MAP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, semangat dan arahan selama penyusunan skripsi.

5. Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos., MPP selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan semangat serta motivasi selama penyusunan skripsi.
6. Ibu Dr. Indriyati, S.IP., M.Si, selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Yasinta Y. Palan Peten, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Penguji 2 yang telah dengan baik menyempatkan waktunya untuk bersedia menjadi penguji penulis dan telah memberikan penulis masukan, kritikan dan saran yang membangun serta menambah pengetahuan ilmu bagi penulis dalam mengembangkan penulisan skripsi ini.
7. Dosen-dosen pengampu mata kuliah dari awal semester hingga pada akhir semester yang telah berusaha memberikan pemahaman ilmu baru dalam penyampaian materi di bangku perguruan tinggi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pendidikan ini pada waktunya serta terima kasih kepada Staf dan Pegawai Program Studi Administrasi Publik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Camat Amanuban Tengah beserta seluruh staf.
9. Kedua orang tua saya dan saudara-saudara saya atas kepercayaan, kesabaran, dukungan moril dan materi serta semangat yang tak pernah berhenti sehingga menjadi kekuatan saya selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Almamater Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, tempat penulis belajar, berkembang, dan mendapatkan pengalaman berharga yang akan selalu dikenang.

11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2021 dan Respect 21 yang dengan caranya masing-masing turut serta membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Semua pihak maupun kerabat dekat yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Harapan penulis dari penelitian ini dapat menjadi sebuah masukan sekaligus pemikiran yang dapat ditindak lanjuti oleh penentu kebijakan.

Kupang, Juni 2025

Penulis

Jecky Mirando Nenohai

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif yang diberikan oleh aparaturnya Kecamatan Amanuban Tengah, Kabupaten Timor Tengah Selatan. Kualitas pelayanan publik menjadi hal penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat dalam pengelolaan dokumen administratif serta pencapaian prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian berjumlah delapan orang, terdiri dari camat dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Penilaian kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL* dari Zeithaml et al., (1990), yaitu keandalan (*reliability*), kewujudan (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat memiliki persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan administratif, yang disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai, fasilitas yang kurang memadai, serta lamanya waktu penyelesaian berkas. Namun demikian, terdapat pula masyarakat yang memberikan persepsi positif atas upaya aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang ramah dan responsif.

Penelitian ini merekomendasikan penambahan jumlah pegawai, perbaikan fasilitas layanan, serta peningkatan kapasitas aparaturnya dalam memahami kebutuhan masyarakat secara lebih empatik. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, khususnya di wilayah Amanuban Tengah.

Kata kunci: *persepsi masyarakat, kualitas pelayanan, pelayanan administratif, aparaturnya kecamatan, kecamatan amanuban tengah, pelayanan publik, servqual*

ABSTRACT

This study aims to examine public perception of the quality of administrative services provided by the civil servants at the Amanuban Tengah District Office, South Central Timor Regency. The quality of public services is crucial as it directly relates to citizen satisfaction in processing administrative documents and achieving the principles of good governance. This research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The informants in this study consist of eight individuals, including the sub-district head and community service users. Data analysis was carried out through data reduction, data display, and conclusion drawing.

The assessment of service quality is based on the five SERVQUAL dimensions by Zeithaml et al. (1990): reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study indicate that some members of the public have a negative perception of the administrative service quality, primarily due to a lack of personnel, inadequate facilities, and long processing times. However, there are also positive perceptions regarding the efforts of civil servants to deliver friendly and responsive services.

This study recommends increasing the number of staff, improving service facilities, and enhancing the capacity of civil servants to better understand community needs with greater empathy. The findings are expected to provide valuable input for local governments in improving public service quality at the district level, particularly in Amanuban Tengah.

Keywords: public perception, service quality, administrative services, district civil servants, amanuban tengah sub-district, public service, servqual

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN PROGRAM STUDI	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEORISINALAN	iii
BERITA ACARA.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR BAGAN	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN TEORI	8
2.1 Konsep Persepsi	8
2.1.1 Pengertian Persepsi	8
2.1.2 Syarat-Syarat Persepsi.....	9
2.1.3 Faktor-Faktor Persepsi	10
2.1.4 Jenis-Jenis Persepsi.....	11
2.1.5 Saluran Daya Tangkap Yang Ada Pada Manusia	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	14
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	15
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik	18
2.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	19
2.2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	20
2.2.7 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.8 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.3 Konsep Aparatur Pemerintah	23
2.4 Konsep Kecamatan.....	24
2.4.1 Tugas dan Fungsi Kecamatan	25
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan di Kecamatan.....	26

2.5	Kerangka Berpikir.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Tipe Penelitian.....	29
3.2	Lokasi Penelitian.....	29
3.3	Fokus Penelitian	30
3.4	Informan.....	33
3.5	Sumber Data.....	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data	34
3.7	Analisis Data	35
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		37
4.1	Gambaran Umum Kecamatan Amanuban Tengah	37
4.2	Keadaan Geografis Kecamatan Amanuban Tengah	39
4.3	Visi dan Misi	39
4.4	Aspek Pemerintahan Kecamatan Amanuban Tengah.....	42
4.5	Keadaan Geografis	45
4.5.1	Jumlah Penduduk.....	45
4.5.2	Jumlah Anggota Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD)	46
4.5.3	Jumlah Perangkat Desa	47
4.5.4	Jumlah Anggota Badan Permusyawaratan (BPD)	47

4.5.5	Jumlah Penduduk Menurut Kepala Keluarga Dan Jenis Kelamin	48
4.5.6	Jumlah Sekolah Menurut Pendidikan	49
4.5.7	Keadaan Ekonomi Menurut Pekerjaan atau Profesi Menurut Mata Pencaharian	50
4.6	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Amanuban Tengah.....	52
4.6.1	Uraian Tugas, Tanggung Jawab Dan Wewenang Jabatan.....	52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		62
5.1	Hasil Penelitian	62
5.1.1	Keandalan (<i>Reliability</i>).....	62
5.1.2	Kewujudan (<i>Tangible</i>)	68
5.1.3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	71
5.1.4	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	76
5.1.5	Empati (<i>Empathy</i>).....	81
5.2	Pembahasan.....	86
5.2.1	Keandalan (<i>Reliability</i>).....	86
5.2.2	Kewujudan (<i>Tangible</i>)	88
5.2.3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	92
5.2.4	Jaminan (<i>Assurance</i>).....	94
5.2.5	Empati (<i>Empathy</i>).....	98

5.3	Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administratif.....	101
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		105
6.1	Kesimpulan	105
6.2	Saran.....	107
LAMPIRAN.....		108
DAFTAR PUSTAKA.....		112
SURAT PLAGIASI		114

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....	28
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Amanuban Tengah	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kewenangan Administrasi yang diberikan dikantor Kecamatan	2
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian Berkaitan Dengan Persepsi	31
Tabel 4. 1 Data Kepegawaian Kantor Kecamatan Amanuban Tengah	42
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai menurut Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai (ASN) menurut Pangkat dan Golongan	44
Tabel 4. 4 Jumlah Pegawai (ASN dan Non-ASN) menurut Tingkat Pendidikan..	44
Tabel 4. 5 Pengisian Jabatan Struktural dan Pelaksana.....	44
Tabel 4. 6 Pengisian Kelompok Jabatan Fungsional.....	45
Tabel 4. 7 Jumlah Penduduk	45
Tabel 4. 8 Jumlah Anggota Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD)	46
Tabel 4. 9 Jumlah Perangkat Desa	47
Tabel 4. 10 Jumlah Anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD).....	47
Tabel 4. 11 Jumlah Penduduk Menurut Kepala Keluarga Dan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 12 Jumlah Sekolah Menurut Pendidikan.....	49
Tabel 5. 1 Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Amanuban Tengah.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5. 1 Ruang tunggu Kantor Kecamatan Amanuban Tengah	91
Gambar 5. 2 Aula dan Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Amanuban Tengah	91
Gambar 5. 3 Pelayanan Pengurusan Berkas.....	97