

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
DI KELURAHAN PENFUI, KECAMATAN MAULAFA
KOTA KUPANG



THERESIA WAKOS GORDON
NIM 42121024

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

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang, Mei 2025

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN PENFUI,
KECAMTAN MAULafa KOTA KUPANG**

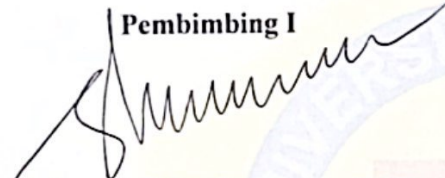
DIAJUKAN OLEH:

THERESIA WAKOS GORDON

NIM: 42121024

DIPERIKSA OLEH:

Pembimbing I


Yasinta Y. Palan Peten, Sos.,M.Si

NIDN. 0808067802

Pembimbing II


Kristianus Simon H. Molan Sos.,M.A.P

NIDN. 151303901

DISETUJUI OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK


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

NIDN. 0807057601

DISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Drs. Frans Dapa Tokan, MA

NIDN. 0811116701

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN PENFUL,
KECAMTAN MAULafa KOTA KUPANG**

Disusun Oleh:

Theresia Wakos Gordon

42121024

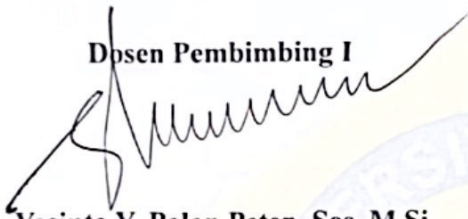
Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pembahas

Pada Tanggal 02 Mei 2025

Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

Dosen Pembimbing I



Yasinta Y. Palan Peten, Sos.,M.Si

NIDN. 0808067802

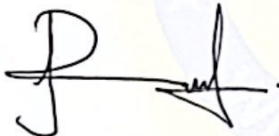
Dosen Pembahas I



Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si

NIDN. 0830046701

Dosen Pembimbing II



Kristianus Simon H. Molan Sos.,M.A.P

NIDN. 151303901

Dosen Pembahas II



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

NIDN. 0819027901

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 02 Mei 2025



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

NIDN. 0807057601

PERNYATAAN KEORISINALAN

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theresia Wakos Gordon

NIM : 42121024

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN PENFUL, KECAMATAN MAULafa KOTA KUPANG”

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, 02 Mei 2025

Pembuat Pernyataan



Theresia Wakos Gordon

MOTTO

“Kamu tidak harus punya semuanya saat ini. Tapi kamu harus
percaya bahwa
Kamu bisa mencapainya suatu hari nanti”

Setiap harapan ada halangan, dan disetiap tujuan ada ujian, intinya
tidak mudah,
bukan tidak mungkin

Tasya Gordon

PERSEMBAHAN

Skripsi ini di persembahkan kepada:

1. Sang Juruselamat tersayang Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu ada disetiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena selalu memberikan harapan dan mujizat diwaktu yang tepat ditengah keputusan penulis.
Terima kasih sudah menjadi rumah untuk penulis meneteskan air mata sukacita.
2. Diri saya sendiri Theresia Wakos Gordon, Terima kasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata, dan ketidakpastian di perjalanan panjang ini, meskipun seringkali ingin menyerah dan merasa putus asa. Terima kasih telah menemukan kekuatan di dalam ketidakpastian dan kegagalan. Berbanggalah kepada diri sendiri karena telah menjadi pahlawan dalam cerita hidupmu sendiri.
3. Kedua orang tua tercinta, Bapak Yosef Gordon dan Mama Rosalina Daris yang senantiasa memberikan semangat, pelukan, doa, kasih sayang, dan selalu mengucapkan terima kasih kepada penulis. Sosok orang tua yang hebat yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua.
4. Dosen pembimbing Ibu Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si, dan Bapak Kristianus Simon H. Molan,S.Sos.,MAP, yang selalu memberikan semangat serta membimbing penulis dengan sabar. Serta Keprodi dan segenap Dosen, pegawai program studi Administrasi Publik
5. Kepada Kakak Kandung Saya Erico Petrus Gordon, Saudari ipar saya Maria Trince Runu, dan Adik terkasih Rindu Gracela Gordon yang selalu merangkul satu sama lain, selalu memberikan motivasi yang terbaik untuk penulis.
6. Selestinus Trichinas Gafita Putra, sebagai lelaki tampan yang senantiasa ada di sisi penulis, membantu dan mendengarkan segala keluh kesah penulis,

dan telah berkontribusi banyak hal baik berupa materi maupun semangat untuk penulis bisa menggapai impian penulis.

7. Kepada saudara dan saudari saya Irna Muskanan, Indy Muskanan, Gracia Muskanan, Elman Muskanan, Fiany Taradjaga, Erlin Tempessy, Chello Meman, yang sudah memberi banyak dukungan dan motivasi penulis agar cepat lulus.
8. Kepada Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2021, teman-teman gang mesgia, teman-teman gang oebufu, dan teman-teman bundaran tiroso, Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, hiburan, dan dukungan yang telah diberikan untuk penulis sampai saat ini.
9. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, tempat penulis belajar, berkembang, dan mendapatkan pengalaman berharga yang akan selalu dikenang.
10. Orang yang selalu bertanya “kapan kamu Wisuda?” dan “kapan Skripsimu selesai?”. Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati beberapa proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang diukur dari siapa yang paling cepat wisuda. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan, entah itu tepat waktu maupun tidak. Karena mungkin ada suatu hal dibalik terlambatnya mereka lulus, dan percayalah, alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa Kota Kupang.”** 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. Ibu Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Kristianus Simon H. Molan, S.Sos., MAP, selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
5. Bapak Karolus Tatu Sius, SH., M.Si, selaku Dosen Penguji 1 dan Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,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.

6. 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.
7. Pihak pengelolaan administrasi perkuliahan (TU) yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk memberikan bantuan dalam bidang administrasi yang penulis butuhkan.
8. Kepala Lurah Penfui beserta seluruh staf
9. Terima kasih kepada Bapak tercinta, Yosef Gordon. Yang tidak pernah lelah dan bosan dalam bekerja, Beliau pernah merasakan dibangku perkuliahan tetapi beliau tidak mampu menyelesaikannya sampai selesai, namun beliau dapat mendidik, mendoakan, memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai di titik ini, seperti yang beliau inginkan, terimakasih cintaku.
10. Terima kasih sebesar-besarnya kepada Mama tersayang , Rosalina Daris, yang mana telah melahirkanku dan membesarkanku hingga saat ini, penulis sampaikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, dukungan, semangat dan doa untuk masa depanku yang diberikan selama ini Terima kasih sudah menjadi tempat curhat dan nasehat yang diberikan, walaupun sering bertengkar karna pemikiran tak sejalan namun beliaulah yang selalu ada di setiap prosesku dan doamu selalu menyertaiiku, Mama menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat. Terima kasih, Mama.
11. Kepada Kakak Kandung Saya Erico Petrus Gordon, Saudari ipar saya Maria Trince Runu, dan Adik terkasih Rindu Gracela Gordon terima kasih telah menjadi penyemangat dan bagian besar untuk penulis. Terima kasih sudah menjadi Kakak yang terbaik yang selalu menemani penulis dalam suka maupun duka, yang dengan ikhlas turut menyumbang jerih payahnya demi kelancaran finansial studi penulis, terimakasih juga untuk Adikku yang sudah berikan semangat untuk penulis, Adikku juga tujuan utamaku untuk menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas dukungan semangat atas keberhasilanku.
12. Kepada Keluarga besar saya Mama Ribka Daris, Mama Aty Daris Taradjaga,

saudara dan saudari saya Irna Muskanan, Indy Muskanan, Gracia Muskanan, Elman Muskanan, Fiany Taradjaga, Erlin Tempessy, Chello Meman, Terima kasih sudah memberikan dukungan, bantuan dan Doa serta hiburan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

13. Kepada Partner spesial saya yang tak kalah penting kehadirannya, Selestinus Trichinas Gafita Putra yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, materi maupun moril. Terima kasih banyak telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahku, menjadi pendengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah, harapan saya semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang kita impikan.
14. Almamater Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, tempat penulis belajar, berkembang, dan mendapatkan pengalaman berharga yang akan selalu dikenang.
15. Semua pihak maupun kerabat dekat yang penulis tidak dapat sebutkan satu per satu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis menyampaikan permohonan maaf kepada pihak-pihak yang dirugikan serta para pembaca apabila terdapat kekeliruan dan kata-kata yang tidak berkenan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi sumber referensi yang mudah dipahami oleh setiap pembaca manapun dan akan berguna bagi kita semua.

Kupang,

Penulis

Theresia W. Gordon

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang. Efektivitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan publik, terutama pada unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, mengacu pada teori efektivitas menurut Hidayat (1986) yang mencakup empat indikator utama: kejelasan tujuan, struktur organisasi yang baik, dukungan dan partisipasi masyarakat, serta sistem nilai yang dianut organisasi. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui telah berjalan, efektivitasnya masih terkendala oleh sejumlah faktor seperti keterbatasan fasilitas fisik (komputer, alat cetak, dan ruang arsip), rendahnya penerapan teknologi informasi, serta kurangnya partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan. Tingginya jumlah surat aduan dari masyarakat mengindikasikan ketidakpuasan terhadap waktu pelayanan, sikap petugas, serta keterbukaan informasi.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan fasilitas pendukung, penerapan sistem pelayanan berbasis digital, dan penguatan komunikasi dua arah antara pemerintah kelurahan dan masyarakat. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui dapat meningkat dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Kata Kunci: efektivitas pelayanan, administrasi publik, Di Kelurahan Penfui

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of administrative services in Penfui Urban Village, Maulafa District, Kupang City. Service effectiveness is a crucial indicator in evaluating the quality of public services, especially at the local government level closest to the community. The study employs a qualitative approach with a descriptive method, based on Hidayat's (1986) theory of effectiveness, which includes four key indicators: clarity of objectives, sound organizational structure, community support and participation, and the value system adopted by the organization. Data were collected through interviews, observations, documentation, and literature review.

The findings reveal that although administrative services in Penfui Village are operational, their effectiveness is hindered by several factors such as limited physical facilities (computers, printers, and archive rooms), minimal use of information technology, and low community participation in providing feedback. A significant number of public complaints indicate dissatisfaction with service time, staff attitudes, and information transparency.

This study recommends improving administrative infrastructure, implementing digital-based service systems, and strengthening two-way communication between the village administration and the community. These improvements are expected to enhance the quality of administrative services and better meet public expectations.

Keywords: *effectiveness of public services in penfui disctrict*

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	7
2.1 Penelitian Terlebih Dahulu	7
2.2 Konsep Efektivitas	9
2.2.1 Pengertian Efektivitas	9
2.2.2 Ukuran Efektivitas	11
2.3 Pengertian Administrasi Publik.....	13
2.4 Peran dan Fungsi Kelurahan	14
2.5 Konsep Pelayanan	15
2.5.1 Pengertian Pelayanan	15
2.5.2 Pengertian Pelayanan Adminstrasi.....	16
2.5.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.6 Pengertian Fasilitas	18
2.7 Kerangka Berpikir.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23

3.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2	Lokasi Penelitian.....	23
3.3	Waktu Penelitian	23
3.4	Fokus Penelitian.....	24
3.5	Sumber Data.....	25
3.6	Informan Penelitian.....	26
3.7	Teknik Pengumpulan Data	26
3.8	Teknik Analisis Data	28
3.9	Tahap-tahap Penelitian.....	29
3.10	Uji Keabsahan Data.....	31
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		34
4.1	Gambaran Umum Kelurahan Penfui.....	34
4.2	Profil Kantor Kelurahan Penfui	35
4.2.1	Peta Kantor Kelurahan Penfui.....	37
4.2.2	Informasi Wilayah.....	38
4.2.3	Keadaan Geografis dan Luas Wilayah	38
4.2.4	Struktur Organisasi Kantor Lurah Penfui	39
4.3	Gambaran Umum Wilayah Penfui	40
4.3.1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama.....	40
4.3.2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Etnis	41
4.3.3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
4.3.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian	42
4.4	Efektivitas Kantor Lurah Penfui	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
5.1	Hasil Penelitian	45
5.1.1	Indikator Tujuan yang Jelas	46
5.1.2	Indikator Struktur Organisasi yang Baik.....	47
5.1.3	Indikator Dukungan Partisipasi Masyarakat	49
5.1.4	Sistem Nilai yang Dianut oleh Organisasi	52
5.2	Pembahasan.....	54
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		57

6.1	Kesimpulan	57
6.2	Saran.....	58
LAMPIRAN.....		60
Lampiran 3 :		61
Daftar Pustaka		66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kerangka Berpikir	22
Gambar 2 Peta Terrain Kantor Kelurahan Penfui	38
Gambar 3 Struktur Organisasi Kantor Lurah Penfui.....	39
Gambar 5.1 Wawancara bersama Mama Tabita Djita dan Bu Marsella	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.2 Wawancara bersama Oma Tresya dan Ibu Fonny ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.3 Pemaparan Materi Mengenai Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.4 Sosialisasi dengan Masyarakat.....	52
Gambar 5.5 Wawancara dengan Bu Camat dan PLT Lurah.	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Surat Masukan yang Diterima dari Kotak Saran Masyarakat	3
Tabel 1.2 Rekapitulasi Surat Aduan Masyarakat Kelurahan Penfui.....	4
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terlebih Dahulu	7
Tabel 2.2 Fasilitas-fasilitas Administrasi di Kantor Lurah Penfui, Kupang.....	19
Tabel 3.1 Tabel Fokus Penelitian	24
Tabel 3.2 Tabel Informan	26
Tabel 4.1 Tabel Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	40
Tabel 4.2 Tabel Jumlah Penduduk Berdasarkan Etnis	41
Tabel 4.3 Tabel Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	42