

**TATA KELOLA PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT OLEH
APARATUR KECAMATAN**

(Studi kasus di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



OLEH :

EDMUNDUS KLAU

No.Registrasi : 411 15 078

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS KATOLIK

WIDYA MANDIRA 2019



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194.

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Rabu Tanggal 04 Desember 2019*, Pukul 14,00 WITA, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Edmundus Klau

No. Registrasi : 411 15 078

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi :
* TATA KELOLA PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT OLEH APARATUR KECAMATAN (Studi Kasus di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka)*

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Veronika I.A. Boro, S.IP.,M.Si
2. Sekretaris : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
3. Penguji Materi I : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
4. Penguji Materi II : Apolonaris Gai, S.IP.,M.Si
5. Penguji Materi III : Veronika I.A. Boro, S.IP.,M.Si
6. Pembimbing I : Veronika I.A. Boro, S.IP.,M.Si
7. Pembimbing II : Drs. Rodriques Servatius, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 81
 Penguji II = 83
 Penguji III = 86

Lulus dengan Nilai = **A/83 (DELAPAN PULUH TIGA)**

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Kupang, 04 Desember 2019

Ketua Tim Penguji,

VERONIKA I.A. BORO, S.IP.,M.Si

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang 18 Des.....2019

**TATA KELOLA PELAYANAN KEPADA MASYRAKAT OLEH
APARATUR KECAMATAN**

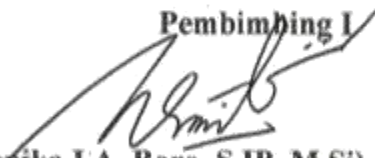
(Studi Kasus di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka)

Diajukan Oleh

EDMUNDUS KLAU
411 15 078

MENYETUJUI

Pembimbing I


(Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si)

Pembimbing II


(Drs. Rodriques Servatius, M.Si)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Drs. Yohanes Kleden, M. Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Edmundus klau
No registrasi : 411-15-078
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik
Prodi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) dengan judul:

Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan (Studi Kasus di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka) adalah benar-benar karya sendiri yang dibimbing oleh Veronika I.A .Boro, S.IP, MSi selaku pembimbing I dan Drs. Rodriques Servatius. M.Si selaku pembimbing II.

Apabila di kemudian hari ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum oleh pihak Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang.....2019



MOTTO

***PROSES TIDAK
PERNAH
MENGHIANATI
HASIL***

Oleh : Edmundus Klau

PERSEMBAHAN.

karya yang sederhana ini, saya persembahkan kepada:

❖ **Bapak dan Mama Tercinta**

Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan bapak (Fransiskus Tahu) dan mama (Maria Bano), baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk bapak dan mama, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah bapak mama sehingga saya dapat menggapai cita-cita

❖ **Kaka Tercinta**

Untuk kaka Gregorius Leki, Apolonia Tahu, Viktoria Telik dan Maria Regolinda Seuk yang selalu memberikan dukungan, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan. Terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian.

❖ **Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kupanjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala ucapan terima kasih karena telah menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling saya, yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi ini dapat saya kerjakan dengan baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul: **Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan. (Studi Kasus di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka)**. Merupakan kebanggaan tersendiri, penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis sangat menyadari banyak hambatan yang terdapat dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan yang dimiliki penulis. Skripsi ini selesai, tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Dengan ketulusan dan kerendahan hati:

1. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua dan sekretaris program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Penulis mengucapkan terima kasih kepada, Ibu Veronika I.A.Boro, S.IP,M.Si selaku Dosen pembimbing 1 (satu) yang telah membimbing, mendidik, memberikan saran dan motivasi, serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku Dosen pembimbing 2 (dua) atas segenap waktu, arahan, dan kesabaran membimbing penulis.
6. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku penguji materi 1 (satu) yang telah meluangkan waktu, mengorbankan pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.

7. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si selaku penguj imateri 2 (dua) yang telah meluangkan, mengorbankan waktu pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis pada menyusun skripsi ini.
8. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dalam membimbing selama perkuliahan.
9. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang angkatan Tahun 2015, atas kebersamaan yang tidak pernah akan di lupakan. Semoga kita menjadi orang yang sukses.
10. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada keluarga besar Tahu dan Bano yang sudah mensurpor tpenulis dalam mendapatkan gelar serjana.
11. Penulis mengucapkan terimah kasih kepada semuapihak yang tidak dapat disebut satu persatu ,namun tidak mengurani sedikitpun rasa terimah kasih dan penghargaan penulis.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penulisan oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca dibutuhkan sebagai masukan yang baik dalam penyempurnaan penulisan ini. Penulis berharap penulisan ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan dan manfaat Teoritis.....	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2. Tinjauan Teoritis.....	9
2.2.1 Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Tata Kelola.....	19
2.2.3 Konsep Kecamatan.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Penentuan Metode Penelitian.....	26

3.2 Penentuan Lokasi dan Informan Penelitian.....	26
3.2.1 Lokasi.....	26
3.2.2 Informan Penelitian.....	27
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	27
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
 BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN	
4.1 Deskripsi wilayah.....	32
4.1.1 Profil Kecamatan Wewiku.....	32
4.1.2 Keadaan Demografi.....	32
4.1.3 Keadaan Pemerintah Kecamatan.....	36
4.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.2.1 SOP Pelayanan Aparat Kecamatan kepada masyarakat.....	44
4.2.2 Jenis-jenis pelayanan kepada masyarakat.....	46
 BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	
5.1 Transparansi dalam memberikan pelayanan.....	48
5.1.1. Penyediaan informasi oleh pemberi pelayanan	48
5.1.2. Aparatur Kecamatan harus bertanggungjawab.....	53
5.2 Keadilan	60
5.2.1 Semua masyarakat berhak memperoleh pelayanan.....	60
5.2.2 Pemberi layanan (aparatur Kecamatan) harus adil.....	64
5.3 Efektivitas dan efisien.....	66
5.3.1 Pemberi pelayanan harus bekerja sesuai target.....	67
5.4 Akuntabilitas.....	69
5.4.1 Sikap dan Perilaku Aparatur Dalam Memberikan Pelayanan..	70
5.4.2 Ketersediaan dan Ketercukupan Sarana dan Prasarana.....	73
5.4.3 Kondisi Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Publik...	76
 BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA.....	xii
PEDOMAN WAWANCARA	xiii
LAMPIRAN.....	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel 1	33
Tabel 2	34
Tabel 3	35
Tabel 4	36
Tabel 5	37
Tabel 6	37
Tabel 7	43
Tabel 8	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	57
Gambar 2	58
Gambar 3.....	60
Gambar 4.....	64
Gambar 5.....	70

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul, “Tata Kelola Pelayanan publik Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka, yang menjadi persoalan utama dalam penelitian adalah Bagaimanakah Tata Kelola Pelayanan publik Kepada Masyarakat Oleh Aparat Di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka?. Tujuannya untuk menggambarkan Tata Kelola pelayanan publik kepada masyarakat oleh aparat Kecamatan di Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka, untuk menjelaskan masalah pokok diatas, maka dibangun teori tentang pelayanan publik, tata kelola, konsep kecamatan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden. Sedangkan data sekunder melalui catatan-catatan, pustaka, arsip yang tidak berkenan langsung dengan responden atau informan.

Teknik penelitian yang digunakan adalah teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis dilakukan melalui metode deskriptif kualitatif yaitu suatu teknik dengan permasalahan atau fenomena yang ada serta menjelaskan secara menyeluruh hal yang berkaitan dengan Tata Kelola Pelayanan kepada masyarakat oleh aparat kecamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:(1)Transparansi dalam memberikan pelayanan, yakni keterbukaan dalam memberikan pelayanan baik oleh pemberi layanan (Aparatur Kecamatan) maupun oleh penerima Layanan.(2) Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat oleh Aparatur di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka terkait dengan lamanya waktu pelayanan permohonan dan waktu penyelesaian layanan ditemukan bahwa waktu pelayanan dan penyelesaian layanan terbuka dan tidak ada yang ditutup-tutupi serta semua berpatokan pada Standar Operasional Prosedural (SOP), baik itu dalam pengurusan pembuatan E-KTP, Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Pembuatan Surat Ijin Penelitian. (3) Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan Studi Kasus di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka berkaitan dengan tentang pemberi pelayanan harus bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sudah sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam standar operasional Prosedural.(4)kesimpulan bahwa Tata Kelola Pelayanan Kepada Masyarakat Oleh Aparatur Kecamatan Studi Kasus di Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka berkaitan dengan tentang sikap dan perilaku aparat dalam memberikan pelayanan semua petugas yang ada di Kantor Camat Wewiku dalam melayani masyarakat

Dengan demikian kesimpulannya bahwa Dalam memberikan pelayanan kepada publik, tentunya harus memiliki Tata cara/ Tata Kelola pelayanan yang baik.

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, penulis menyarankan kepada Camat beserta Seluruh Stafnya agar segera memperbaiki Sarana dalam hal ini alat-alat yang saat ini rusak , agar kedepannya proses pelayanan yang diberikan lebih mencapai tingkat Maksimal.

Kata kunci: *Tata Kelola Pelayanan publik, Masyarakat, Aparat, Kantor Camat Wewiku Kabupaten Malaka*