

SKRIPSI

**“PEMBERDAYAAN APARATUR DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN POCO RANAKA
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR”**



OLEH:

ROSVITA BEATRIX GAPUNG

42116135

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

KUPANG

2020



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 MAKALAH ILMIAH

Pada Hari ini, **Selasa** Tanggal **28 Juli 2020** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Makalah Ilmiah, bagi mahasiswa :

Nama : Rosvita Beatrix Gapung
Nomor Registrasi : 421 16 135
Prodi : Administrasi Publik
Judul Makalah Ilmiah :

**"PEMBERDAYAAN APARATUR DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN POCO RANAKA KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR."**

Di hadapan Panitia Ujian Makalah Ilmiah yang terdiri dari :

- | | | | |
|----------------------|---|--|---|
| 1 Ketua | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 2 Sekretaris | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |  |
| 3 Penguji Materi I | : | Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si |  |
| 4 Penguji Materi II | : | Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si |  |
| 5 Penguji Materi III | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 6 Pembimbing I | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 7 Pembimbing II | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |  |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 87,2

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

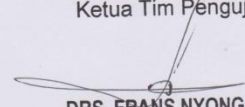
HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 28 Juli 2020
Ketua Tim Penguji,


DRS. FRANS NYONG, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN
“PEMBERDAYAAN APARATUR DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN POCO RANAKA
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR”

Kupang, Juli 2020

Oleh:

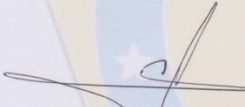
ROSVITA BEATRIX GAPUNG

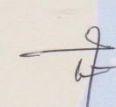
42116135

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



(Drs. Frans Nyong, M. Si)


(Hendrikus L. Kaha, S.IP, M, Si)

Mengesahkan

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




(Drs. Marianus Kleden, M, Si)

MOTTO

“Belajarliah dari kesalahan di masa lalu, bangkit dan memperbaiki diri serta senantiasa berharap untuk sebuah senyuman manis di masa depan”

Rosvita Beatrix Gapung

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan tuntunanNya Penulis bisa menyelesaikan Makalah Ilmiah dengan Judul “Pemberdayaan Aparatur Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Poco Ranaka Kabupaten Manggarai Timur” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Makalah Ilmiah ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. Kaha. S.IP, M, Si., selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan Karya Ilmiah ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.

6. Kepada kedua Orang Tuaku Tercinta, Bapa Kampianus Gapung dan Mama Margareta Mawung, Adik tersayang Feby dan Gea serta seluruh keluarga Besar yang dengan penuh kesabaran dan pengorbanannya selalu memberikan dorongan, bantuan material maupun non material agar penulis dapat menyelesaikan studi.
7. Suamiku Tercinta Apolonius Ambrosius Karitas dan Anakku Tersayang Eusebia Vercellia Crisanta Karitas.
8. Sahabat terbaik Kokon, Yelin, Awik, Vidy dan Virna yang dengan caranya masing- masing mendukung penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah.
9. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan Proposal ini.

Penulis menyadari bahwa Karya Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan Karya Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap semoga Karya Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

Kupang, Juli 2020

Penulis

**PEMBERDAYAAN APARATUR DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN POCO RANAKA
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

Rosvita Beatrix Gapung

ABSTRAK

Pemberdayaan aparatur sebagai bagian dari pengembangan SDM dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat penting bagi meningkatkan mutu, keterampilan serta memupuk kegairahan dalam bekerja aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan public di Kantor Kecamatan Poco Ranaka, Kabupaten Manggarai Timur. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif tanpa menggunakan hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan dilanjutkan dengan menganalisa data, maka dapat disimpulkan bahwa Pemberdayaan aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan public di Kantor Kecamatan Poco Ranaka, Kabupaten Manggarai Timur sudah berjalan dengan cukup baik, hal ini tercermin dari upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kemampuan aparatur melalui (1) Pembinaan karir, (2) Diklat, dan (3) System penggajian, tunjangan dan kesejahteraan dalam rangka mewujudkan Pelayanan public yang baik, efisien, efektif, dan berkualitas, (Sarundajang (1997:214)

KATA KUNCI: Pemberdayaan Aparatur, Pelayanan Publik

Empowerment of Apparatus in Efforts to Improve Public Services at the Poco Ranaka District Office, East Manggarai Regency, East Nusa Tenggara Province (NTT).

Rosvita Beatrix Gapung

ABSTRACT

Empowerment of the apparatus as part of the development of human resources in the administration of government is very important for improving the quality, skills and fostering excitement in working the apparatus in organizing public services. This study generally aims to determine the empowerment of the apparatus in an effort to improve public services in the Poco Ranaka District Office, East Manggarai Regency. The research method used in this study is a qualitative research method without using a hypothesis.

Based on the results of research conducted and continued by analyzing the data, it can be concluded that the Empowerment of the apparatus in an effort to improve public services in the Poco Ranaka District Office, East Manggarai Regency has been going quite well, this is reflected in the efforts made in improving the apparatus' capacity through (1) Career development, (2) Education and training, and (3) Payroll, benefits and welfare system in order to realize good, efficient, effective, and quality public services, Sarundajang (1997:214).

KEYWORDS: Empowerment of Apparatus, Public Services

DAFTAR ISI	HAL
HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	Ii
HALAMAN MOTTO	Iii
KATA PENGANTAR.....	Iv
ABSTRAK	Vi
DAFTAR ISI.....	Viii
DAFTAR TABEL.....	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penulisan.....	11
D. Manfaat Penulisan.....	12
E. Metode Penulisan.....	12
 BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
A. PEMBERDAYAAN APARATUR	14
1. Pengertian Pemberdayaan Aparatur.....	14
2. Indikator Pemberdayaan Aparatur.....	15

3. Strategi Pemberdayaan Aparatur.....	18
4. Hambatan Pemberdayaan Aparatur.....	20
B. PELAYANAN PUBLIK	22
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	23
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	26
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik.....	27
5. Azas, Prinsip, Dan Standar Pelayanan Publik.....	29
6. Kualitas Pelayanan Publik.....	32
C. PEMBERDAYAAN APARATUR DALAM PELAYANAN PUBLIK	34
BAB III PEMBAHASAN	
A. Pembinaan karir dalam upaya meningkatkan kualitas Pelayanan public	42
B. Diklat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public	46
C. Sistem Penggajian, Tunjangan Dan Kesejahteraan Dalam Upaya Meingkatkan Pelayanan Public	49
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	54

DAFTAR TABEL

Jumlah Pegawai Dan Tingkat Pendidikan Kantor Kecamatan Poco Ranaka Tahun 2019.....	8
Bagan Kerangka Pemikiran.....	38
Pembinaan Karir di Kecamatan Poco Ranaka.....	42
Pengembangan Kemampuan Aparatur Dalam Bentuk Diklat Pada Kecamatan Poco Ranaka.....	47
Tunjangan Dan Kesejahteraan Aparatur Kecamatan Poco Ranaka.....	50

