

TESIS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR CAMAT KOTA RAJA KOTA KUPANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara S2 Magister Manajemen



OLEH:

**PRIMUS ATANASIUS SERAN
NIM : 8112171041 MM**

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2020**

TESIS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KECAMATAN KOTA RAJA KOTA KUPANG**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen

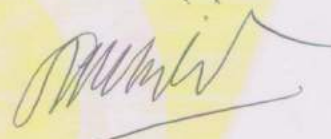
Oleh

Nama : Primus Atansius Seran
NIM : 8112171041 MM

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,



P. Dr. Philipus Tule, SVD


Drs. Wilhelmus Ngete, MM

Kupang, September 2020

Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Ketua Program Studi,




Dr. Simon Sia Nila, SE, M.Si
NIDN : 0816116101

TESIS

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
KECAMATAN KOTA RAJA KOTA KUPANG

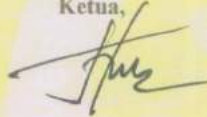
Disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Primus Atanasius Seran
NIM : 8112171041 MM

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 10 Agustus 2020
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

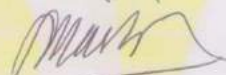
Dewan Penguji :

Ketua,



P. Dr. Philipus Tule, SVD

Sekretaris,



Drs. Wilhelmus Ngete, MM

Anggota :

1. Dr. Henny A. Manafe, SE.,MM

2. Daniel Taolin, SE.,M.Si

3. P. Dr. Philipus Tule, SVD

Kupang, September 2020
Ketua Program Studi,



Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
NIDN : 081816101

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN KOTA RAJA KUPANG

**Oleh
Primus Atanasius Seran**

NIM : 8112171041

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas pelayanan publik Di Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari dimensi *Tangibel* (Berwujud), (2) Kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari *Reliability* (Kehandalan), (3) Kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari dimensi *Responsiveness* (Respon), (4) Kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan) dan (5) Kualitas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari dimensi *Empathy* (Empati). Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kota Raja Kupang. Metode peneltian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan total responden sebnyak 30 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari dimensi *tangibel* (berwujud) dikategorikan baik berdasarkan persepsi responden, (2) Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) dikategorikan baik berdasarkan persepsi responden, (3) Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari dimensi *Responsiveness* (Respon) dikategorikan cukup baik berdasarkan persepsi responden, (4) Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari dimensi *Assurance* (Jaminan) dikategorikan cukup baik berdasarkan persepsi responden,dan (5) Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Raja dilihat dari dimensi *Empathy* (Empati) dikategorikan baik berdasarkan persepsi responden.

Kata Kunci: Dimensi *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Respon), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati)

ABSTRACT

QUALITY ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE IN KOTA RAJA DISTRICT KUPANG

By :
Primus Atanasius Seran
Student ID: 8112171041

This study aims to determine (1) the quality of public services in the Kota Raja District Office viewed from the Tangible dimension (Tangible), (2) the quality of services provided by the Kota Raja District Office in terms of Reliability, (3) the quality of service provided provided by the Kota Raja District Office viewed from the Responsiveness dimension (Response), (4) The quality of services provided by the Kota Raja District Office is seen from the Assurance dimension and (5) the quality of the service provided by the Kota Kota District Office is viewed from the Empathy dimension. This research was conducted at the Raja Kupang District Office. The research method used in this research is descriptive analysis with a qualitative approach that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually, and accurately about facts or phenomena that occur in the field. The data analysis method used is descriptive analysis with a total of 30 respondents. The results of this study indicate that (1) Service quality in Kota Raja Subdistrict Office viewed from tangible dimensions is categorized as good based on respondents' perceptions, (2) Service quality at Kota Raja Subdistrict viewed from Reliability dimension is categorized good based on perceptions of respondents , (3) Service quality in Kota Raja Subdistrict Office viewed from the Responsiveness dimension (Response) is categorized quite good based on respondents' perceptions, (4) Service quality in Kota Raja Subdistrict Office viewed from the Assurance dimension is quite good based on respondents perceptions, and (5) The quality of service in the Kota Raja District Office seen from the Empathy dimension is categorized as good based on respondents' perceptions

Keywords: Tangible Dimensions, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy

MOTTO

“UBAH PIKIRANMU DAN KAU DAPAT MENGUBAH DUNIAMU
SERTA SELALU ANDALKAN TUHAN DALAM SETIAP PROSES YANG
KAU LALUI”

PERSEMBAHAN

Tesis ini secara khusus saya persembahkan kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda yang atas segala kasih sayang dan dukungan yang begitu tulus dan ikhlas, serta doa yang tiada henti dipanjatkan hanya untuk keberhasilan peneliti.
2. Adik yang senantiasa memberi motivasi dan dukungan kepada peneliti.
3. Bagian Humas dan Protokol Setda Kab. Malaka yang selalu memberi dukungan dan sumbangsih yang memotivasi peneliti.
4. Almamater Universitas Katolik Widya Mandira Kupang tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan penyertaan-Nya tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat yang harus dipenuhi oleh penulis guna memperoleh gelar S2 Magister Manajemen. Selesaiannya penulisan tesis ini berkat bimbingan dosen yang sudah ditetapkan, dan juga berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD, selaku rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan pembimbing utama atas kesediannya memberikan bimbingan, berbagai macam ilmu pengetahuan yang membangun dan juga mempermudah dalam proses penyelesaian tesis ini.
2. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Drs. Wilhemus Ngete, MM, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan motivasi serta saran yang membangun dan membantu dalam penulisan ini.
4. Dr. Henny A. Manafe, SE.,MM selaku penguji I yang selalu meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu dan membimbing penulis dalam memperbaiki dan menyelesaikan tesis ini serta atas masukan dan saran yang mendorong dan memotivasi penulis dalam menulis tesis ini.

5. Daniel Taolin, SE., M.Si selaku penguji II atas bimbingan, motivasi, saran dan pengarahan yang diberikan selama proses penyusunan tesis ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan memperluas wawasan selama mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Seluruh staf di Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Ryan Dhae, Kaka Jimmy Seran, Yos Seran yang selalu bersama-sama penulis mendukung dan membantu penyelesaian tesis ini serta rekan-rekan Magister Manajemen Angkatan 29.
9. Renya Ignasia Kali yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
10. Teman-teman perkumpulan AAM dan Jaya Motor Atambua yang selalu mendukung penulis.
11. Ade Erik Balu, Filmon Siga, Paul Pawe, Trino Makmur, Erwan Woda, Putra Doko, Devi Mite, Nus Nale, dan Ewal yang selalu membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan tesis ini
12. Semua pihak yang terlibat dan berperan dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan yang akan datang.

Akhir kata peneliti berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Kupang, Juli 2020

Primus Atanasius Seran

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat bagi Peneliti	13
1.4.2 Manfaat secara Teoritis	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	16
2.1.3 Jenis Pelayanan Publik	18
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	20
2.1.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	21
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik	26
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	28
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Pikir.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	41
3.3	Sumber Data.....	41
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.5	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	43
3.6	Defenisi Operasional Variabel	44
3.7	Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	48
4.1.2	Visi dan Misi.....	48
4.1.3	Struktur Organisasi.....	49
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi.....	50
4.1.5	Responden.....	56
4.2	Analisis Kualitas Pelayanan Publik	57
4.3	Pembahasan.....	63

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1 Jenis Pelayanan	6
TABEL 1.2 Jumlah Pegawai.....	9
TABEL 1.3 Jumlah Penduduk	10
TABEL 3.5 Defenisi Operasional Variabel.....	44
TABEL 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
TABEL 4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	56
TABEL 4.3 Kategori Persepsi Dimensi <i>Tangibel</i> (Berwujud)	57
TABEL 4.4 Kategori Persepsi Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	59
TABEL 4.5 Kategori Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	60
TABEL 4.6 Kategori Persepsi Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	61
TABEL 4.7 Kategori Persepsi Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1 Kerangka Pikir Teoritis	39
GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi	49