

SKRIPSI

**" PERAN DIKLAT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA
KANTOR DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA KUPANG"**



OLEH

RINBERTY MUTIK RUBU

NO.REG. 42116092

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
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 SKRIPSI

Pada Hari ini, **Rabu Tanggal 30 Desember 2020** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Rinberty Mutik Rubu
Nomor Registrasi : 421 16 092
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

“PERAN DIKLAT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA KUPANG.”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 78
Penguji II = 78
Penguji III = 80

Lulus dengan Nilai = 79/b.t.

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Kupang, 30 Desember 2020
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS NYONG, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI

PERAN DIKLAT DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR
DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA KUPANG

Kupang, Desember 2020

Oleh:

RINBERTY MUTIK RUBU

42116092

Skrripsi Ini Telah Diterima dan Setujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. Frans Nyong

Pembimbing II



Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si

Disahkan Oleh

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



Pes. Marianus Kleden . M.Si

MOTTO

**“ JANGAN TANYAKAN PADA DIRI ANDA APA YANG DIBUTUHKAN DUNIA.
BERTANYALAH APA YANG MEMBUAT ANDA HIDUP, KEMUDIAN
KERJAKAN. KARENA YANG DIBUTUHKAN DUNIA ADALAH ORANG YANG
ANTUSIAS” – HAROLD WHITMAN**

**“ DON’T ASK YOURSELF WHAT THE WORLD NEEDS, ASK YOURSELF
WHAT MAKES YOU COME ALIVE. AND THEN GO AND TO THAT. BECAUSE
WHAT THE WORLD NEEDS IS PEOPLE WHO HAVE COME ALIVE ”- HAROLD
WHITMAN**

PERSEMABAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa Sang Pemberi Kehidupan
2. Orang Tua Tercinta Bapak Robertus Rubu dan Mama Maria Emerlinda Lika yang mencintai saya lebih dari apapun yang mereka miliki.
3. Untuk Opa Gabriel Leto, Oma Agustina (Alm) kedua adik tercinta dan pacar Rian Kune yang selalu mendukung dan memberi semangat buat saya.
4. Semua Keluargaku Tercinta.
5. Untuk Sahabatku Yuni Kono, Itha Nahak, Mega Riberu, Ti Seran, Tika Tambo, Thina Nana, yang selalu menemani saya dalam keadaan apapun baik susah maupun senang.
6. Sahabat-Sahabat IAP 2016.
7. Almamaterku Tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Peran Diklat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang** ” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih 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 dan Sekertaris Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Drs Frans Nyong, selaku Pembimbing I dan Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos,M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si, selaku penguji I dan Ibu Stephany P.A. Lawalu, S.Sos, MPP selaku penguji II yang telah banyak memberikan saran dan masukan sehingga saya dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kepala Dinas Kantor Pendapatan Daerah Kota Kupang bersama stafnya yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.
8. Teman-teman Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan skripsi ini.

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

Kupang Desember 2020

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Peran Diklat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisis Peran Diklat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang serta menjelaskan perkembangan Diklat melalui kualitas dan kuantitas pegawai sebelum dan sesudah Diklat. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumen, kemudian dianalisis dengan menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Diklat dapat meningkatkannya pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan sikap kerja pegawai sehingga berperan dalam peningkatan kinerja pegawai diantaranya meningkatkan kuantitas dan kualitas pegawai dalam perpajakan dan meningkatkan system pelayanan kantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Kupang, walaupun peran diklat telah teraplikasikan dengan baik namun hasilnya belum optimal.

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	3
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penulisan.....	6
D. Manfaat Penulisan.....	6
E. Metode Penulisan.....	7
F. Metode Pengumpulan Data.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Pendidikan dan Pelatihan.....	9
1. Pengertian Diklat.....	9
2. Tujuan dan Maafaat Diklat.....	10
3. Proses Diklat.....	12
4. Metode Diklat.....	13
5. Indikator Diklat.....	15
B. Kinerja.....	17
1. Pengertian Kinerja.....	17
2. Aspek-Aspek Kinerja.....	18
3. Faktor-Faktor Kinerja.....	20
4. Indikator Kinerja.....	23
C. Peran Diklat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai.....	23

BAB III METODE PENULISAN

A. Dasar Penelitian.....	26
B. Defenisi Operasional dan Indikator.....	26
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
D. Jenis Dan Sumber Data.....	27
E. Alat Pengumpulan Data.....	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	28
G. Keabsaan Data.....	29
H. Penyajian Data.....	31
I. Reduksi Data.....	31
J. Metode Analisis Data.....	32

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Profil Kantor Dispenda Kota Kupang.....	33
4.2 Visi, Misi dan Tujuan Dispenda Kota Kupang.....	36
4.3 Struktur Organisasi Dispenda Kota Kupang.....	37
4.4 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	38

BAB V ANALISIS HASIL

4.1 Hasil Penelitian Pada Dispenda Kota Kupang.....	46
a. Pelaksanaan Diklat pada Dispenda Kota Kupang.....	46
b. Perkembangan Kinerja Pegawai Dispenda Kota Kupang sebelum dan sesudah diklat.....	48
4.2 Analisis Hasil Wawancara.....	54
a. Pelaksanaan Diklat pada Dispenda Kota Kupang.....	55
b. Perkembangan Kinerja Pegawai Dispenda Kota Kupang Sebelum dan sesudah diklat.....	56

BAB VI PENUTUP

6.1 KESIMPULAN.....	58
6.2 SARAN.....	58

DAFTAR PUSTAKA.....	62
----------------------------	-----------