

**“KEMAMPUAN KERJA APARAT KECAMATAN DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR
KECAMATAN ATAMBUA SELATAN”**

SKRIPSI

Di ajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH :

APRILIA PRISILA BESIN

NIM : 42116117

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2021



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, **Sabtu** Tanggal **26 Juni 2021** Jam **08.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Aprilia Prisila Besin
Nomor Registrasi : 421 16 117
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KEMAMPUAN KERJA APARAT KECAMATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN ATAMBUA SELATAN."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 97
Penguji II = 93
Penguji III = 95

Lulus dengan Nilai = 94/A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 26 Juni 2021
Ketua Tim Penguji,

YASINTA P. PETEN, S.SOS, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KEMAMPUAN KERJA APARAT KECAMATAN DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR
KECAMATAN ATAMBUA SELATAN**

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Rangka Penyelesaian Studi Strata I (S1) Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

OLEH:

APRILIA PRISILIA BESIN

42116117

Kupang, Juni 2021

Telah disetujui oleh,

Dosen Pembimbing I



Yasinta P. Peten, S. Sos, M.Si

Dosen Pembimbing II



Stephanie P. A. Lawalu, S. Sos, MPP

Mengesahkan



Drs. Marianus Kleden, M.Si.

MOTTO

Filipi 4:13

“Segala perkara dapat ku tanggung di dalam Dia yang memberikan kekuatan kepadaku”

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK:

1. Tuhan Yesus sang pemberi kehidupan
2. Orang tua tercinta Bapak Pais Besin dan Mama Tercinta Yohanna Balukh dan adik sematawayang saya aliando Besin yang sangat mencintai saya lebih dari apapun yang mereka miliki.
3. Untuk keluarga Besar Balukh dan Besin yang selalu mendukung saya dan memberikan semangat untuk saya.
4. Teman-teman Kos asry 04, kaka jose, kaka tony, kaka ans narus, kaka ian, hans slankers, upet baon, nick junaidin, vera, vita, liany, derry, polga, oni, jejen, yuni, bastian, erwin, agung, via.
5. Teman-teman IAP angkatan 16.
6. Almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, Karena atas penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul “KEMAMPUAN KERJA APARAT KECAMATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT (STUDI PADA KANTOR KECAMATAN ATAMBUA SELATAN)”, dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagi pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule,SVD, selaku Rektor Universitas Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Marianus Kleden,M. Si, selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si Selaku Pembimbing I dan Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos, MPP Selaku Pembimbing II Yang Dengan Penuh Kesabaran Memberikan Bimbingan, Pengarahan, Motivasi, dan Perhatian Yang Luar Biasa Sehingga Penulisan Skripsi Ini Bisa Terselesaikan Dengan Baik.
5. 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 kepada penulis.
6. Kepada seluruh pegawai kantor kecamatan atambua selatan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian sampai selesai.
7. Ayah tercinta pais besin dan ibu yohana balukh yang telah mencurhakan kasih sayang yang tiada terbatas, membesarkan, mendidik dan menjadi motivator penulis berkarya.
8. Opa tercinta Ayub Balukh (Alm), Opa Maximus Besin (Alm), Opa Antonius Moruk (Alm), yang telah membantu penulis selama menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan.
9. Oma Fredericka Balukh tercinta, dan Oma Paulina Bete Besin dan Oma Veronika Lan, yang selalu memberikan perhatian dan semangat, memotiasi agar penulis cepat menyelesaikan pendidikan dibangku perkuliahan.
10. Keluarga Besar Besin dan Balukh yang selalu memberi motivasi, semangat dan mendukung lewat doa.

11. Sahabat-sahabat terbaik Gregorius Agung, Upet Baon, Nick Junidick, Hans slankers, Jhose madeira, Ian Nunuhitu, Yhuni Bere, Ans Narus, Polga Debora, Oni Naklui, Jejen Aryanto, Liani Tatto, Vera Tatto, Derry Mesakh, Erwin Jakson, Bastian, Rinus, Vhya Abuk.
12. Sahabat Legend ilmu administrasi publik Angkatan 16.

ABSTRAK

Pelayanan birokrasi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab secara adil untuk melayani masyarakatnya. Pelayanan tersebut berupa urusan sosial dan politik, ekonomi dan bisnis dan berbagai jenis pelayanan publik lainnya. Pada kasus tertentu, muncul ketidakpuasan masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal tersebut bisa di akibatkan oleh adanya ketidakadilan, sikap dan tindakan pemerintah yang kurang tepat ataupun kurangnya pengetahuan tentang bidang pekerjaannya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan aparat kecamatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat pada kantor kecamatan Atambua Selatan. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Informaan pada penelitian berjumlah 5 (lima) orang. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan data sekunder berupa data batas wilayah administratif, keadaan penduduk dan peta-peta pendukung penelitian. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan versi Miles dan Huberman bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator pada kemampuan konseptual dan kemampuan sosial sudah terlaksana dengan baik, namun pada kemampuan teknis, belum terlaksana secara maksimal mengenai penguasaan terhadap peralatan kerja.

Kata kunci: Pelayanan administrasi, kemampuan kerja

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kemampuan	7
2.1.1 Pengertian kemampuan.....	7
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan.....	8
2.1.3 Ciri-ciri kemampuan berpikir kritis	9
2.2 Tinjauan Tentang Kemampuan Kerja	11
2.2.1 Defenisi kemampuan kerja	11
2.2.2 Indikator kemampuan kerja pegawai.....	12
2.3 Pelayanan.....	13
2.3.1 Pengertian pelayanan	13
2.3.2 Pengertian pelayan publik.....	14
2.4 Administrasi	16
2.4.1 Pengertian administrasi.....	16
2.4.2 Penggolongan administrasi	18
2.4.3 Ciri-ciri administrasi menurut Siagian (2002:2)	18
2.4.4 Fungsi administrasi menurut Wiliam H.Newman (1963).....	18
2.4.5 Tujuan administrasi.....	19
2.4.6 Ruang lingkup administrasi	19
2.5 Pelayanan Administrasi Kepegawaian	21
2.6 Kerangka Berpikir	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Dan Strategi Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel.....	25
3.3 Informan Penelitian	27
3.4 Jenis Dan Sumber Data	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum	30
4.1.1 Deskripsi tempat penelitian.....	30
4.1.2 Sejarah berdirinya kecamatan Atambua Selatan.....	31
4.1.3 Dasar Hukum	32
4.1.4 Visi dan misi kecamatan Atambua Selatan.....	33
4.1.5 Kondisi demografi jumlah penduduk.....	34
4.1.6 Kesehatan.....	35
4.1.7 Pendidikan	36
4.1.8 Struktur organisasi kecamatan atambua selatan	38

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian.....	41
5.1.1 kemampuan teknis	42
5.1.2 kemampuan konseptual.....	46
5.1.3 kemampuan sosial.....	50
5.2 Hambatan-hambatan	53
5.3 Upaya-upaya.....	54

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	55
6.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN