

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF
DI DESA PERSIAPAN SATAR WANGKUNG KECAMATAN SAMBI RAMPAS
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Serjana Ilmu
Administrasi Publik



OLEH:

EFRASIA KURNIA JEBARU

42118121

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

2022

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Efrasia Kurnia Jebaru

Nim : 42118121

Program studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA PERSIAPAN SATAR WANGKUNG KECAMATAN SAMBI RAMPAS KABUPATEN MANGGARAI TIMUR adalah benar-benar hasil karya sendiri yang di bimbing oleh Bapak Drs, Frans Nyong, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, 26 Juni 2022



Efrasia Kurnia Jebaru

42118121



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, **Selasa Tanggal 28 Juni 2022** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Efrasia Kurnia Jebaru
Nomor Registrasi : 421 18 121
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA PERSIAPAN SATAR WANGKUNG KECAMATAN SAMBI RAMPAS KABPTEN MANGGARAI TIMUR"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 85
Penguji III = 95

Lulus dengan Nilai = 87/A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 28 Juni 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA PERSIAPAN
SATAR WANGKUNG KECAMATAN SAMBI RAMPAS KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR

DIAJUKAN OLEH

EFRASIA KURNIA JEBARU

42118121

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I

(Drs. Frans Nyong, M. Si)

PEMBIMBING II

(Yasinta Palan Peten, S. Sos, M. Si)

DISAHKAN OLEH

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG



Drs. Matianus kleden, M. Si

MOTTO

**“JANGAN PERNAH BERPIKIR BAHWA TANTANGAN
ITU SUATU HALANGAN TETAPI TANTANGAN ITU
SALAH SATU JALAN MENUJU KEBERHASILAN”**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tri Tunggal Maha Kudus bersama Bunda Maria atas segala penyertaan dan perlindungannya, yang selalu memberikan jalan terbaik dan tidak pernah meninggalkan saya dalam keadaan suka maupun duka.
2. Bapak Ruben Ranus Jebaru dan Mama Mariana Sofia Ice sebagai orang tua kandung saya, yang sudah merawat dan membesarkan saya dengan kasih sayang yang tulus, selalu memberikan dukungan dan segala doa untuk keberhasilan menggapai cita-cita.
3. Nenek Tresia Semida, yang selalu memberikan dukungan dan doa.
4. Kakak Edward Jebaru dan Adik Ebitus Jebaru yang selalu setia memberikan semangat dan dukungan serta doa dalam masa perkuliahan saya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Kualitas Pelayanan Administratif Di Desa Persiapan Satar Wangkung Kecamatan Sambu Rampas Kabupaten Manggarai Timur”* dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi 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. 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 Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Pembimbing I dan Ibu Yasinta Palan Peten, 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 dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Bapak Kepala Desa dan stafnya yang telah memberikan izin penelitian dan membantu memberikan data-data serta informasi yang dibutuhkan penulis.

7. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018 yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
8. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu memberi saran, suport dan motivasi serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik khususnya Tanti, Priska, Ina, Irna, Hermin, Vala, Narty, Lian, Mira, Yolan, Afly, Ani.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan skripsi ini.

Kupang, 17 Juni 2022

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul : **“Kualitas Pelayanan Administratif Di Desa Persiapan Satar Wangkung Kecamatan Sambi Rampas Kabupaten Manggarai Timur”**, ditulis oleh Efrasia Kurnia Jebaru, mahasiswi program studi ilmu administrasi publik, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Masalah pokok dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung Kecamatan Sambi Rampas Kabupaten Manggarai Timur.

Lokasi penelitian yaitu Desa Persiapan Satar Wangkung Kecamatan Sambi Rampas Kabupaten Manggarai Timur.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung serta untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung.

Untuk mengukur kualitas pelayanan administratif dalam penelitian ini, menurut Zeithaml et al (1990) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi diantaranya yaitu tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan data primer berupa kuisioner dan observasi dan data sekunder berupa dokumen dan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Persiapan Satar Wangkung, sampel penelitian berjumlah 91 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik cluster sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis dengan menggunakan rumus statistik rata-rata hitung data berkelompok.

Dari hasil analisis data, kualitas pelayanan administratif di Desa persiapan memperoleh nilai 292. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administratif di Desa Persiapan Satar Wangkung belum berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Administratif

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
MOTTO.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	7
A. KONSEP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	7
B. DESA PERSIAPAN.....	18
C. KERANGKA BERPIKIR	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
A. METODE DAN TIPE PENELITIAN.....	24
B. POPULASI, SAMPEL, DAN RESPONDEN.....	24
C. OPERASIONAL VARIABEL	26
D. TEKNIK PENGUMPULAN DAN PENGELOLAAN DATA	27
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	28
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	30

A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
B. SEJARAH SINGKAT TERBENTUKNYA DESA PERSIAPAN	
SATAR WANGKUNG	30
C. LETAK GEOGRAFIS	31
D. KONDISI DEMOGRAFIS.....	31
E. KOMPOSISI PENDUDUK MENURUT PEKERJAAN DI DESA	
PERSIAPAN SATAR WANGKUNG	33
F. TINGKAT PENDIDIKAN.....	34
G. SUMBER DAYA ALAM.....	35
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	37
A. DESKRIPSI DATA PENELITIAN	37
B. KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI DESA PERSIAPAN	
SATAR WANGKUNG	41
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
A. KESIMPULAN.....	51
B. SARAN.....	52
DAFTAR PUSTKA	54