

**KERJA SAMA TIM DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN DI TOKO *SMART KITCHEN* PALU**

Oleh :

**UDES MENTEBER GULO**

**NPM : 18.1.07.5.2.016**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu ( S1 )  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Pada  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Palu



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALU  
TAHUN 2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : UDES MENTEGER GULO  
NPM : 18.1.07.5.2.016  
Jurusan Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Kerja Sama Tim Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Di Toko *Smart Kitchen* Palu.

Skripsi ini telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan telah disetujui oleh Ketua Program Studi untuk diajukan seminar skripsi.

### MENYETUJUI

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr.Samsu A. Sahibo, M.Si**  
NBM : 762 699

**Hj.Parivati, S.Sos., M.Si**  
NBM : 1065 607

### MENGETAHUI

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fisip Unismuh Palu

**Andi Irwan, S.Sos., M.PA**  
NBM : 1050 787

## HALAMAN PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Sarjana Strata Satu (S1) untuk memenuhi sebagian dari syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 17 September 2022

## PANITIA UJIAN

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Samsu A. Sahibo, M.Si	Ketua	1.
2.	Andi Irwan, S.Sos., M.PA	Sekretaris	2.
3.	Muhammad Dasril, S.Sos., M.Si	Penguji Utama	3.
4.	Dr. Samsu A. Sahibo, M.Si	Pembimbing I	4.
5.	Hj. Pariyati, S.Sos., M.Si	Pembimbing II	5.

Palu, 17 September 2022

Dekan FISIP Unismuh Palu,

**Dr. Samsu A. Sahibo, M.Si**

NBM: 762 669

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Kerja Sama Tim Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Toko *Smart Kitchen* Palu**”. Guna diajukan dalam ujian skripsi sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Publik, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan kelemahan baik dari tata bahasa maupun penulisan kalimat yang baik.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan secara khusus ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua kami Bapak Yafeti Gulo (Almarhum) dan Ibu Filiana Hia yang telah membesarkan, mendoakan, memberikan kasih sayang hingga menyekolahkan sampai menyelesaikan studi ini dengan sebaik-baiknya.

Tidak lupa melalui kesempatan yang mulia ini peneliti menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Rajindra, SE.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palu.

2. Bapak Dr. Samsu A. Sahibo.,M.Si selaku Dekan sekaligus pembimbing I di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palu.
3. Bapak Andi Famrizal, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan I.
4. Ibu Hj. Nurmiati, S.Pd.,M.Si selaku Wakil Dekan II.
5. Bapak Fery, S.Sos.,M.Si selaku Wakil Dekan III.
6. Bapak Andi Irwan, S.Sos.,M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palu.
7. Ibu Hj. Pariyati, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palu.
9. Bapak Fery Chandra selaku Pimpinan Toko *Smart Kitchen* Palu yang telah membantu dalam memberikan waktu dan data kepada kami.
10. Teman-teman seangkatan Yupiter, Rika, Alya, Nelsi yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga segala bantuan, petunjuk, dan bimbingan dari semua pihak mendapat berkat dari Tuhan yang Maha Esa.

Demikian dengan kerendahan hati dan penuh harap, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukannya.

Palu, 14 Juni 2022

Penulis,

**UDES MENTE BER GULO**

## ABSTRAK

**UDES MENTE BER GULO, Nim. 18.1.07.5.2.016. Skripsi. “Kerja Sama Tim Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Toko Smart Kitchen Palu”.** Pembimbing I : Samsu A. Sahibo, Pembimbing II : Pariyati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kerja sama tim dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, dan untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan kerja sama tim dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Toko *Smart Kitchen* Palu.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi manager, karyawan, dan masyarakat atau konsumen Toko *Smart Kitchen* Palu. Teknik analisis data menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kerja sama tim dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Toko *Smart Kitchen* Palu membawa pengaruh positif karena kepuasan pelayanan yang dialami masyarakat. Namun, dalam proses pelaksanaannya, masih terdapat beberapa faktor penghambat seperti mis komunikasi dan kurangnya kesadaran karyawan.

**KATA KUNCI : Kerja Sama Tim dan Kualitas Pelayanan.**