

SKRIPSI
ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DESA BINAWALI - KECAMATAN AIMERE -
KABUPATEN NGADA.



DISUSUN OLEH:

MATILDE BUPU

42118110

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

2022



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 10 Desember 2022** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Matilde Bupu
Nomor Registrasi : 421 18 110
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA BINAWALI KECAMATAN AIMERE, KABUPATEN NGADA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Handwritten signatures of the examiners and supervisors.

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 82
 Penguji II = 85
 Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 84 / A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

 Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 10 Desember 2022
Ketua Tim Penguji,

Handwritten signature of Dr. Indriyati
 Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DESA BINAWALI -KECAMATAN AIMERE-
KABUPATEN NGADA.

Diajukan Oleh :

MATILDE BUPU

42118110

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

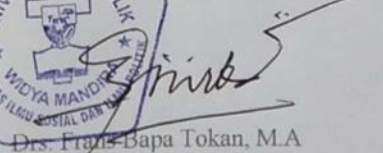
Pembimbing II

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

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Drs. Frans Bapa Tokan, M.A.

MOTTO

***“TIDAK ADA YANG MUDAH, TETAPI TIDAK ADA YANG TIDAK
MUNGKIN***

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas perlindungannya penulis bisa menyelesaikan Skripsi Ini.
2. Kepada Bapak Vinsensius Wae dan ibu Rovina Kedhi untuk semua kesabaran, cinta, dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir untuk penulis.
3. Kakak adik tercinta Fian Raga, Sandrit Moa, Tika Iju, Dan Marvin Usu serta teman-teman yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Skripsi Ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada”** dengan baik yang mana skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan dengan gelar sarjana pada Jurusan Administrasi Publik, Universitas Widya Mandira Kupang

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan yang secara langsung, maupun tidak langsung tidak mungkin dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan beserta seluruh staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada almamater Universitas Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekertaris Program Studi Administrasi Publik
4. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis dalam memberikan arahan, saran serta kritikan dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis dalam memberikan arahan, saran serta kritikan dalam proses penyusunan skripsi ini

6. Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si dan Bapak Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA selaku penguji yang telah memberikan arahan serta perbaikan yang sangat membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para Dosen Jurusan Administrasi Publik Widya Mandira Kupang yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
8. Para pegawai tata usaha yang telah membantu penulis dalam kelengkapan administrasi demi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
9. Bapak kepala desa binawali, serta seluruh staf yang telah membantu serta memberikan izin untuk bisa melakukan penelitian
10. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kesempatan untuk bisa belajar dan menghabiskan studi saya pada jurusan administrasi publik dengan gelar S. AP
11. Saudara Sahabat Tercinta Semua, Fian Raga, Tika Iju, Marvin Wewo, Sandrit Moa, Olin Godho, Selvi Dhone, Rilin Bay, Ansi Bhebhe yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman mahasiswa administrasi publik angkatan tahun 2018, dan teman-teman terdekat yang telah membantu penulis dengan dukungan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, dengan rendah hati penulis mempersembahkan skripsi ini walaupun dengan segala kekurangan. Atas jasa baik Bapak/Ibu, Saudara/Saudari sekalian penulis tidak dapat membalasnya, namun kiranya Tuhan Yang Maha Esa membalas semua itu.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang: “**Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa di Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi di desa binawali, kecamatan aimere, kabupaten ngada. Dalam penelitian ini menggunakan teori indikator kinerja pelayanan administrasi dari Agus Dwiyanto (2006:50-51) dimana terdapat tiga indikator yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan masalah dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Administrasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Pegawai Desa dan Masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi belum cukup baik. Hal ini dilihat dari hasil penelitian melalui indikator produktivitas mengenai kemampuan pegawai dalam menyelesaikan surat yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sering terlambat, hal ini disebabkan dari sarana dan prasarana yang disediakan belum memadai. Indikator kualitas layanan, dalam proses penyelesaian surat-surat dapat dikatakan masih cukup baik, hal ini disebabkan karena ketersediaan fasilitas kerja yang kurang memadai, kurangnya tingkat kedisiplinan pegawaiserta minimnya tingkat pemahaman pegawai dalam pengoprasian laptop atau komputer. Indikator responsivitas pegawai dalam merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sudah dikatakan sudah cukup baik, pegawai desa selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, walaupun kadang terjadi keterlambatan, serta pegawai juga selalu menerima semua keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, walapun masih terdapat 1 atau 2 pegawai yang kadangkala cuek-cuek saja ketika ada masyarakat menyampaikan keluhan mereka mengenai pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: *Kinerja, Pegawai Desa, Pelayanan Administrasi Kependuduka*

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTTO.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Manfaat Penulisan	6
<i>1.4.1 Manfaat secara Ilmiah.....</i>	<i>6</i>
<i>1.4.2 Manfaat secara Praktis</i>	<i>6</i>
BAB II.....	8
LANDASAN KONSEPTUAL.....	8
2.1 Pengertian Konsep Kinerja Pegawai	8
<i>2.1.1 Indikator Konsep Kinerja Pegawai</i>	<i>10</i>
<i>2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja</i>	<i>15</i>
2.2 Pengertian Pelayanan Publik	18
2.3 Pengertian Administrasi	21
2.4 Konsep Pelayanan Administrasi	22
2.5 Konsep Administrasi Kependudukan	23
2.6 Kerangka Berpikir	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Fokus Penelitian	28
3.4 Informan Penelitian	29
3.5 Sumber Data.....	30
<i>1. Data Primer</i>	<i>30</i>
<i>2. Data Sekunder</i>	<i>30</i>

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
1. <i>Wawancara</i>	31
2. <i>Observasi</i>	32
3. <i>Dokumentasi</i>	32
3.7 Teknik Analisis Data	33
BAB IV	34
GAMBARAN UMUM PENELITIAN	34
4.1 Gambaran Umum Desa Binawali.....	34
1. <i>Letak, Luas dan Batas Wilayah</i>	37
2. <i>Keadaan sosial</i>	37
3. <i>Keadaan Peduduk</i>	38
4.2 Visi dan Misi Desa Binawali	38
4.3 Struktur Organisasi Pemerintah Desa.....	40
4.3.1.....	41
Struktur Organisasi Pemerintah Desa	41
4.4 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi	42
4.5 Standar Oprasional Prosedur (SOP) Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada	49
4.6 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada.....	51
4.7 Pendidikan Pegawai Kantor Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada. .	52
4.8 Sarana atau Fasilitas Kerja Pegawai Kantor Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada	54
BAB V	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Hasil Penelitian	56
5.1.1 <i>Produktivitas</i>	56
5.1.2 <i>Kualitas Layanan</i>	62
5.1.3 <i>Responsivitas</i>	66
5.2 Pembahasan	71
5.2.1 <i>Produktivitas</i>	72
5.2.2. <i>Kualitas Layanan</i>	75
5.2.3 <i>Responsivitas</i>	78
5.3 Faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Binawali, Kecamatan Aimere, Kabupaten Ngada.....	79
BAB VI	83
PENUTUP	83
6.1 Kesimpulan	83

<i>6.1.1 Produktivitas</i>	83
<i>6.1.2 Kualitas Layanan</i>	83
<i>6.1.3 Responsivitas</i>	84
6.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
PEDOMAN WAWANCARA	88
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	30
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa	38
Tabel 4.2 Daftar Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Desa Binawali	53
Tabel 4.3 Daftar Fasilitas Kerja Kantor Desa Binawali	54
Tabel 5.1 Data Realisasi Jumlah Pelayanan Administrasi Kantor Desa Binawali 2019	60
Tabel 5.2 Data Realisasi Jumlah Pelayanan Administrasi Kantor Desa Binawali 2020	60
Tabel 5.3 Data Realisasi Jumlah Pelayanan Administrasi Kantor Desa Binawali 2021	61
Tabel 5.4 Daftar Fasilitas Penunjang Pembuatan Surat-Surat Di Kantor Desa Binawali ..	63
Tabel 5.5 Data Realisasi Jumlah Pelayanan Administrasi Kantor Desa Binawali 2019 ..	74
Tabel 5.6 Data Realisasi Jumlah Pelayanan Administrasi Kantor Desa Binawali 2020 ...	74
Tabel 5.7 Data Realisasi Jumlah Pelayanan Administrasi Kantor Desa Binawali 2021	75
Tabel 5.8 Daftar Fasilitas Penunjang Pembuatan Surat-Surat Di Kantor Desa Binawali ..	78
Tabel 5.9 Daftar Tingkat Pendidikan Pegawai.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Binawali	41
Gambar 4.2 SOP Pelayanan Di Kantor Desa Binawali	50
Gambar 5.1 Kondisi Ruangan Pelayanan Administrasi Kantor Desa Binawali.....	77
Gambar 5.2 Kondisi Ruangan Pelayanan Administrasi Kantor Desa Binawali.....	83
Gambar 5.3 Fasilitas Kantor Desa Binawali.....	83

