

**KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
DI DESA UDIWOROWATU KECAMATAN KEO TENGAH
KABUPATEN NAGEKEO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada jurusan Administrasi Publik*



OLEH

MARIA IRENIA EMA

42118152

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

**KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
DI DESA UDIWOROWATU KECAMATAN KEO TENGAH KABUPATEN
NAGEKEO**

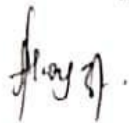
Diajukan Oleh:

MARIA IRENIA EMA

42118152

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Indriyanti, S.IP, M.Si

Pembimbing II



Hendrikus L. Kaba S.IP, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Mariannus Kleden, M.Si



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 19 November 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Maria Irenia Ema
Nomor Registrasi : 421 18 152
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA UDIWOROWATU KECAMATAN KEO TENGAH KABUPATEN NAGEKEO"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, 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 : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

[Handwritten signatures of the examiners]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

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

Lulus dengan Nilai = 87/A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
 Dekan

 Dr. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 19 November 2022
Ketua Tim Penguji,

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Irenia Ema
No. Regis : 42118152
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA UDIWOROWATU KECAMATAN KEO TENGAH KABUPATEN NAGEKEO”** adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Ibu Dr. Indriyati, S,Ip. M, Si** selaku Pembimbing I dan **Hendrikus L.Kaha S.IP,M.Si** selaku Pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang, Desember 2022

Yang membuat pernyataan



Maria Irenia Ema

MOTTO

*“Segala Perkara Dapat Kutanggung Di Dalam Dia Yang Memberi Kekuatan
Kepadaku”*

(Filipi 4:13)

PERSEMBAHAN

Dalam nada syukur yang berlimpah dan ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kuasa Dan Maha Esa yang telah memberikanku nafas kehidupan.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Aleks Nangge dan Ibu Crispina Sithi Sara yang telah menghadirkan penulis dan membimbing serta mendukung penulis dalam doa-doanya.
3. Kakak tersayang Maria Stefiana T Bhoko yang selalu setia mendukung dalam proses penulisan skripsi.
4. Keluarga besar Embu Sede Ude dan keluarga besar Petrus Siga dan Bhoko Tonggo yang telah memberikan dukungan baik secara material maupun moral selama proses perkuliahan.
5. Otmar deuson doke wawo yang selalu setia memberikan dukungan dan semangat.
6. Almamater tercinta fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Prodi Administrasi Publik Universitas Widya Mandira Kupang
7. Para dosen dan pembimbing saya yang telah membimbing saya.
8. Para sahabat saya yang dengan tulus selalu memberikan semangat serta membantu saya Lian, Tanti, Hermin, Yolan, Anjella, Ayu, Ony, Efra, Valla, Irna, Narti, Numer, Dian.
9. Squad player pker anti 7Skop serta Adik-adik kos Embun pagi yang selalu setia memberi dukungan dan semangat dalam proses penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Udiworowatu Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo Dengan Baik.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari eksistensinya sebagai manusia yang memiliki keterbatasan, maka dari itu bantuan dan dukungan dari berbagai pihak merupakan hal yang sangat berarti bagi penulis. Dengan tulus hati penulis, menyampaikan hormat dan limpah terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dekan FISIP Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Indryati,S.IP,M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP,M.Si selaku Pembimbing II, yang dengan sabar dan tulus hati meluangkan waktu dan menyumbangkan pikiran selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Penguji I dan Bapak Yohanes K.Ethelbert S.Fil selaku Penguji II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan revisi guna menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmunya masing-masing selama masa perkuliahan.

7. Kepala dan seluruh staf Tata Usaha FISIP UNWIRA Kupang, yang telah membantu melayani segala urusan administrasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
8. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Timur bersama stafnya, yang telah membantu dalam memberikan izin penelitian.
9. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nagekeo bersama stafnya, yang telah membantu dalam memberikan izin penelitian.
10. Bapak kepala desa Udiworowatu yang telah membantu dalam memberikan izin penelitian.
11. Bapak dan Ibu Aparatur desa Udiworowatu dan para Informan yang telah membantu penulis dan memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
12. Teman-teman seperjuangan prodi Ilmu Administrasi Publik UWIRA KUPANG angkatan 2018, yang selalu kompak dalam susah dan senang dalam setiap rangkaian perkuliahan.
13. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu, yang dengan caranya sendiri turut memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi ini.

Terlepas dari pada itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan rendah hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari Bapak/Ibu serta pembaca demi perbaikan

menuju kesempurnaan. Di akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi bahan referensi bagi semua pembaca.

Kupang, November 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang “**Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Udiworowatu Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo**”. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi di Desa Udiworowatu Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo dan faktor-faktor penghambat kinerja apatur desa dalam pelayanan administrasi di Desa Udiworowatu Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi di desa Udiworowatu Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo. Dalam penelitian ini menggunakan teori indikator kinerja pelayanan administrasi dari Agus Dwiyanto (2016:50) dimana terdapat 3 indikator yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu produktivitas, Kualitas layanan dan Responsivitas. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan, sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku-buku dan dokumen resmi dari kantor desa Udiworowatu yaitu instansi terkait dengan penelitian ini. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala desa, sekertaris desa, aparatur desa, dan masyarakat Udiworowatu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sejauh ini Kinerja aparatur desa belum maksimal. Dilihat dari segi Produktivitas Para aparatur belum melaksanakan tugasnya dengan optimal, Kualitas Layanan dimana pelayanan yang diberikan terlihat adanya sikap membeda-bedakan hal ini dibuktikan dengan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap informan, Reponsivitas para aparatur belum mampu mengenali kebutuhan masyarakat dan bersikap acuh tak acuh pada saat pelayanan.

Kata kunci: *Kinerja, Pelayanan Administrasi*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 11 LANDASAN KONSEPTUAL	9
2.1 Penelitian Terdahul	9
2.2 Konsep kinerja	12
2.2.1 Kinerja Aparatur	12
2.2.2 Indikator Kinerja	14
2.3 Pelayanan	16
2.3.1 Asas Pelayanan	17
2.3.2 Prinsip Pelayanan	18
2.3.3 Ciri-ciri pelayanan yang baik	19
2.3.4 Karakteristik Pelayanan	21
2.3.5 Unsur-unsur pelayanan	22
2.3.6 Hakekat pelayanan	23
2.3.7 Standar pelayanan	23
2.3.8 Kriteria pelayanan yang baik	24
2.4 Kerangka Berpikir	27
BAB 111 METODE PENELITIAN	29
3.1 Penentuan Metode Penelitian	29
3.2 Lokasi penelitian	29

3.3 Teknik Penentuan Informan Penelitian	30
3.4 Fokus Penelitian	30
3.5 Jenis dan sumber data	32
3.6 Teknik pengumpulan data	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
BAB 1V DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	36
4.1 Asal Usul/Legenda Desa Udiworowatu	36
4.2 Kondisi Geografis Desa Udiworowatu	37
4.2.1 Letak Geografis.....	37
4.2.2 Kondisi Demografis	37
4.2.3 Komposisi penduduk menurut pekerjaan di desa udiworowatu	38
4.2.4 Tingkat pendidikan	38
4.3 Program Pembangunan Desa	39
4.4 Sarana dan prasarana desa.....	40
4.5 Visi dan Misi Desa	40
4.6 Struktur Organisasi Pemerintah Desa udiworowatu	41
4.7 Data Pelayanan /Jenis Pelayanan Administrasi.....	49
4.8 Data SOP (Standar Operasional Pelayanan)	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Hasil Penelitian	56
5.1.1 Produktivitas	57
5.1.2 Kualitas Layanan.....	62
5.1.3 Responsivitas	72
5.2 Pembahasan hasil penelitian.	76
5.2.1 Produktivitas	77
5.2.2 Kualitas layanan	79
5.2.3 Responsivitas	81
5.3 Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Udiworowatu Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo.	83
BAB VI PENUTUP.....	88
6.1 Kesimpulan Dan Saran.....	88

6.1.1 Kesimpulan	88
6.1.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

1.1 Data jumlah masyarakat yang menerima pelayanan administrasi	4
1.2 Daftar hadir harian aparatur desa	5
2.1 Penelitian terdahulu.....	9
4.1 Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin.....	37
4.2 Jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian	38
4.3 Tingkat Pendidikan masyarakat	39
4.4 Program pembangunan desa	39
4.5 Sarana dan prasarana desa.....	40
4.6 SOP Desa Udiworowatu	50
5.1 Jumlah pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat	59
5.2 Jumlah pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat.....	60
5.3 Jumlah pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa kepada masyarakat	60
5.4 Tingkat Pendidikan aparatur desa	78
5.5 Fasilitas kerja	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	28
Gambar 4.1 Struktur organisasi.....	42
Gambar 5.4 Aparatur desa sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat....	81

