

**SKRIPSI**

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA KEZEWEA,  
KECAMATAN GOLEWA SELATAN, KABUPATEN NGADA**



**OLEH**

**TARSISIUS KEO**

**42118104**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS WIDYA MANDIRA KUPANG**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

JUDUL

KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA KEZEWEA  
KECAMATAN GOLEWA SELATAN KABUPATEN NGADA


Diajukan Oleh :

TARSISIUS KEO

42118104

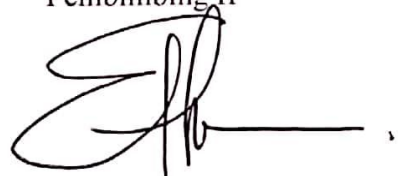
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Drs. Frans Nyong, M. Si

Pembimbing II

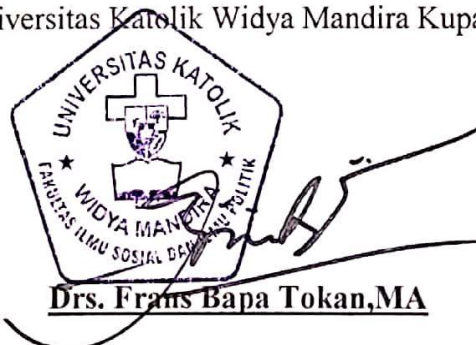


Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Frans Bapa Tokan, MA



# 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](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis Tanggal 15 Desember 2022** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Tarsisius Keo  
Nomor Registrasi : 421 18 104  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA KEZEWEA, KECAMATAN GOLEWA SELATAN, KABUPATEN NGADA"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari

Penguji I	=	80
Penguji II	=	80
Penguji III	=	75

Lulus dengan Nilai = 78

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM :

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan :

Dekan



Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 15 Desember 2022

Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

## PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tarsisius Keo  
Nomor Regis : 42118104  
Program studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (skripsi) ini dengan judul:

**“KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA KEZEWEA KECAMATAN GOLEWA SELATAN KABUPATEN NGADA”** adalah benar-benar karya sendiri, yang dibimbing oleh Drs. Frans Nyong, M. Si selaku pembimbing I (satu) utama dan Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA selaku dosen pembimbing II (dua). Kemudian diuji oleh Hendrukus L. Kaha, S.IP,M.Si selaku penguji I (satu) dan Kristianus S.H. Molan,S.Sos,M.AP selaku penguji II (dua). Apabila dikemudian hari ditemukan adanya penyimpangan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Juni 2022

Pemilik

# **Motto**

**“JANGAN BANDINGKAN PROSESMU DENGAN PROSES ORANG  
LAIN KARENA TIDAK SEMUA BUNGA TUMBUH MEKAR SECARA  
BERSAMAAN”**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus pemilik hidup ini yang memelihara, memberi hikmat dan akal budi serta memberikan masa depan untuk saya.
2. Orang tua bapak Rofinus Rau dan Mama Martina Bela dan keenam saudara saya yang selalu mendukung saya dalam pendidikan dan masa depan saya.
3. Almamater terbaik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Kezewea, Kecamatan Golewa Selatan, Kabupaten Ngada”** ini tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata I (satu) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari, tersusunnya Skripsi ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara material maupun moril, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku Pembimbing Akademik Program Studi Administrasi Publik.
5. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yohanes Kornelius Ethelbert S.Fil.MPA selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian.
7. Orang Tua, Saudara-saudari tercinta Bapak Rofinus Rau, Mama Martina Bela, yang telah mencintai, mendidik, dan mendukung, dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan hingga ke jenjang ini.
8. Sahabat-sahabat terkasih dan teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik Angkatan tahun 2018 yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan Pendidikan di jenjang ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak luput dari kekeliruan dan kesalahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan lapang dada penulis mengharapkan usul saran serta kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini ke depannya.

Kupang, 2022

Penulis



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Kezewea Kecamatan Golewa Selatan Kabupaten Ngada dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat dan dapat dilihat dari indikator kinerja, apakah pelayanan sudah mencapai indikator tersebut oleh aprat kantor desa dalm memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mendiskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Desa Kezewea dalam memberikan pelayanan administrasi berfokus pada pelyanan administrasi penduduk yaitu pembuatan surat pengantr KTP kepada masyarakat Desa Kezewea. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif dengan melakukan pengisian kuesioner oleh masyarakat dan Aparat kantor desa. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh Aparat Kantor Desa Kezewea maih belum optimal. Diketahui pula kedisiplinan Aparat Desa Kezewea masih belum dikatakan baik, Aparat Desa masih kuarang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sehubungan dengan hal ini maka perlu meningkatkan kedisiplinan, agar kedepannya pelayanan yang diberiuken kepada masyarakat semakin baik.

**Kata Kunci : Kinerja Aparatur, Pelayanan Administrasi**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISIONALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Konsep Kinerja.....	9

2.2.1 Pengertian Kinerja .....	9
2.2.2 Penilaian Kinerja dan Tujuan Penilaian Kinerja .....	12
2.3 Pelayanan .....	14
2.4 Pelayanan Administrasi .....	16
2.5 Kinerja Pelayanan Administrasi.....	20
2.6 Administrasi Desa .....	21
2.7 Kerangka Berpikir .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Metode dan Tipe Penelitian .....	24
3.2 Populasi, Sampel dan Responden.....	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	25
3.2.3 Responden .....	25
3.3 Operasional Variabel .....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Teknik Pengelolaan Data .....	29
3.6 Teknik Analisis Data .....	29
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM DESA KEZEWEA.....</b>	<b>31</b>
4.1 Profil Desa.....	31
4.2 Keadaan Geografis.....	33
4.2.1 Letak Geografis.....	33
4.2.2 Topografi.....	33

4.2.3	Klimatologi.....	34
4.2.4	Luas wilayah.....	34
4.3	Keadaan Penduduk.....	35
4.3.1	Keadaan penduduk menurut jenis kelamin.....	35
4.3.2	Keadaan penduduk menurut usia.....	36
4.3.3	Keadaan penduduk menurut tingkat pendidikan.....	37
4.3.4	Keadaan penduduk menurut tingkat pekerjaan.....	38
4.3.5	Keadaan penduduk menurut kepercayaan.....	39
4.3.6	Keadaan ekonomi.....	40
4.4	Visi dan Misi Desa Kezewea.....	41
4.4.1	Visi.....	41
4.4.2	Misi.....	41
4.5	Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kezewea.....	43
<b>BAB V ANALISIS PEMBAHASAN PENELITIAN.....</b>		<b>44</b>
5.1	Tabulasi Data.....	44
5.2	Pembahasan.....	47
5.2.1	Indikator kualitas kerja.....	47
5.2.2	Indikator ketepatan waktu.....	48
5.2.3	Indikator kemampuan kerja.....	49
5.2.4	Indikator komunikasi.....	50
5.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparat desa.....	52

5.3.1 Faktor penghambat kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di kantor desa.....	52
<b>BAB VI KESIMPULAN Dan SARAN.....</b>	<b>53</b>
6.1 Kesimpulan.....	53
6.2 Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Data Pelayanan .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 1.2 Operasional Variabel.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Penggunaan Desa Kezewea.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4.2 Kedaan Penduduk Desa Kezewea Menurut Jenis Kelamin.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.3 Kedaan Penduduk Desa Kezewea Menurut Usia.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.4 Kedaan Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4.5 Keadaan Penduduk Desa Kezewea Menurut Mata Pencaharian...38</b>	
<b>Tabel 4.6 Keadaan Penduduk Desa Kezewea Menurut Agama.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 5.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat.....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Skema Kerangka Berpikir .....</b>	<b>23</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Kezewea.....</b>	<b>43</b>