

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT
DI DESA PANTAE KECAMATAN BIBOKI SELATAN
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan**



FLAFIANA TUANENO

NIM. 41117042

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

KUPANG

2022



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Rabu Tanggal 14 Desember 2022, Pukul 11.00 WITA**, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Flafiana Tuaneno
No. Registrasi : 411 17 042
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi :
"KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT DI DESA PANTAE KECAMATAN BIBOKI SELATAN KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA "

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Dr. Urbanus Ola, M.Si
2. Sekretaris : Veronika I.A. Boro, S.IP., M.Si
3. Penguji Materi I : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
4. Penguji Materi II : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
5. Penguji Materi III : Dr. Urbanus Ola, M.Si
6. Pembimbing I : Dr. Urbanus Ola, M.Si
7. Pembimbing II : Veronika I.A. Boro, S.IP., M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 82
Penguji II = 83
Penguji III = 88

Lulus dengan Nilai

= A- / 84 (DELAPAN PULUH EMPAT)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : _____, TANGGAL : _____, JAM : _____

Hasil Ujian Ulang

Kupang, 14 Desember 2022

Ketua Tim Penguji,



Dr. Urbanus Ola, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, 14 Desember 2022

**KINERJA PEMERINTAH DESADALAM MELAYANI MASYARAKAT
DI DESA PANTAE KECAMATAN BIBOKI SELATAN
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

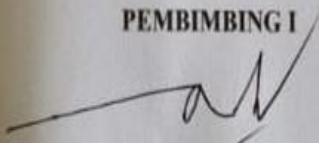
DIAJUKAN OLEH:

FLAFIANA TUANENO

NIM: 41117042

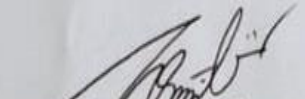
DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING I



Dr. Urbanus Ola, M.Si


PEMBIMBING II



Veronika I.A Borô, S.IP, M.Si

MENGETAHUI

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



Dr. Isang Baga Tokan, MA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Flafiana Tuaneno
Nomor Registrasi : 41117042
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan ber judul:

“KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT
DI DESA PANTAE KECAMATAN BIBOKI SELATAN
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Bapak Urbanus Ola, M.Si**
selaku pembimbing I dan **Ibu Veronika I.A. Boro, S.IP., M.Si** selaku
pembimbing II

Dengan demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila
ditemukan penyimpangan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan
yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, 14 Desember 2022

Yang membuat pernyataan



Flafiana Tuaneno

MOTTO

**Percayalah kepada Tuhan
dengan segenap hatimu,
dan janganlah bersandar kepada
pengertian sendiri.**

[Amsal 3:5]

PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Kedua Orang Tua yang kucintai, kusayangi dan kuhormati Ayah Bernardus Asean dan Ibu Aplonia Sako yang selalu mendoakan, Memberi kasih sayang, mendukung dan memotivasi penulis.
2. Kakak dan Adik tersayang Kakak Okto (Alm), Kakak Rian, Kakak Kalis, dan adik Okto yang senantiasa mendorong dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
3. Benyamin Dau Terkasih Terima Kasih Atas Motivasi, Dukungan, dan Kasih Sayangmu untukku.
4. Almamater Tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Berkat rahmat dan anugerah Tuhan Yang Maha Kuasa serta penyertaanya skripsi ini berjudul kinerja pemerintah desa dalam melayani masyarakat di desa pantae kecamatan biboki selatan kabupaten timor tengah utara dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini. Atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Pater Rektor UNWIRA Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNWIRA Kupang.
3. Ketua Prodi Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNWIRA Kupang
4. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir semester perkuliahan
5. Bapak Dr. Urbanus Ola, M.Si, selaku Pembimbing I dan Ibu Veronika I. A. Boro, S.IP, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan semangat, waktu, tenaga dan pikiran kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Mikhael Thomas Susu, M.Si selaku Penguji I dan Bapak Drs. Fransiskus Bapa Tokan. MA selaku Penguji II yang telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.

7. Para Dosen FISIP UNWIRA terkhususnya Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan penulis bekal Ilmu Pemerintahan.
8. Ibu Rosalia Arnoldianti Lamanepa, SE selaku Staf Tata Usaha Ilmu Pemerintahan yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengurus segala urusan di Tata Usaha.
9. Kepala Tata Usaha FISIP UNWIRA bersama seluruh staf yang selalu dengan setia memberikan pelayanan administrasi.
10. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten TTU, Kepala Desa Pantae yang telah memberikan Izin Penelitian.
11. Sahabat-sahabatku: Dina Bria, Ivoni Klau, Sari Masan, Yulita Bere, dan Teman-Teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 17 yang sudah berjuang bersama-sama melalui proses ini dan selalu saling menyupport disaat Penulis mulai jenuh dan lelah serta semua pihak yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan suatu narasi ilmiah, maka pantaslah penulis berterima kasih, jika terdapat saran dan kritik bagi penyempurnaan skripsi ini. Sekian dan terima kasih.

Kupang, 14 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
VALIDITAS NASKAH	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pelayanan Publik	8
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.2.1.2 Jenis Pelayanan Publik	11

2.2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik	17
2.2.2 Kinerja Pelayanan Pemerintah Desa	23
2.2.2.1 Pengertian Kinerja	23
2.2.2.2 Desa Dan Pemerintah Desa	27
2.2.2.3 Pelayanan Pemerintah Desa.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Penentuan Metode Penelitian	31
3.2 Teknik Penentuan Informasi	31
3.3 Operasionalisasi Variabel	32
3.4 Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Pengolahan Data	36
3.6 Teknik Analisis Data	36
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN ..	38
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	38
4.1.1 Gambaran Umum Kondisi Desa Pantae	38
4.1.1.1 Sejarah Desa Pantae.....	38
4.1.1.2 Pemerintahan Desa Pantae.....	39
4.1.1.3 Visi dan Misi Desa Pantae	39
4.1.1.4 Kondisi Geografi	40
4.1.2 Kondisi Demografis	48
4.1.2.1 Kondisi Penduduk Desa Pantae	48
4.1.2.2 Kondisi Penduduk Berdasarkan Pendidikan.....	49
4.1.2.3 Kondisi Penduduk Berdasarkan Agama	51

4.1.2.4 Kondisi kk Berdasarkan Pekerjaan/MataPencaharian	52
4.1.2.5 Kondisi Sarana dan Prasarana Desa.....	53
4.1.2.6 Kondisi Penduduk Berdasarkan Golongan Usia	54
4.1.2.7 Kondisi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2 GAMBARAN OBJEK PENELITIAN	55
4.2.1. Gambaran Umum Kantor Desa Pantae	56
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	60
5.1 Pelayanan Administratif/Administrasi.....	60
5.1.1 Kartu Keluarga	61
5.1.2 Kartu Tanda Penduduk	63
5.1.3 Surat Keterangan Domisili	64
5.1.4 Surat Keterangan Pindah Penduduk.....	64
5.1.5 Surat Keterangan Kelahiran Dan Keterangan Kematian...	65
5.2 Pelayanan Barang.....	67
5.2.1. Pembukaan Jalan/Lorong Desa	68
5.2.2. Pembangunan Jamban Sehat Penduduk.....	68
5.2.3. Jaringan Air dan Irigasi Desa.....	70
5.3 Pelayanan Jasa.....	72
5.3.1 Surat Keterangan Tidak Mampu Bagi Anak Usia Sekolah	73
5.3.2 Surat Keterangan Kesehatan bagi Keluarga tidak Mampu	74
5.3.3. Surat Keterangan Bagi Kk Miskin.....	74
5.3.4. Menyediakan Tempat Pelayanan Posyandu	74

BAB VI PENUTUP	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 4.1	Nama-Nama Pejabat Desa Pantae	39
Tabel 4.2	Demokrasi Desa Pantae	49
Tabel 4.3	Data Tingkat Pendidikan Masyarakat di Desa Pantae	50
Tabel 4.4	Jumlah Sarana Pendidikan Milik Pemerintah/Swasta Desa Pantae	51
Tabel 4.5	Data Golongan Agama Di Desa Pantae	52
Tabel 4.6	Jumlah penduduk menurut pekerjaan /profesi/mata pencaharian	53
Tabel 4.7	Sarana dan prasarana desa pantae	54
Tabel 4.8	Kondisi penduduk berdasarkan golongan usia	55
Tabel 4.9	Kondisi Penduduk berdasarkan jenis kelamin	55
Tabel 5.1	Jumlah Penduduk Desa Pantae Berdasarkan Dusun	63
Tabel 5.2	Jumlah Anak Usia Sekolah Perdusun	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 4.1	Gambar Tampak Depan Kantor Desa Pantae	58
Gambar 4.2	Masyarakat Yang Sedang Menunggu Untuk Mendapatkan Pelayanan	59
Gambar 4.3	Terlihat Bahwa Aparat Desa Pantae Sedang Memberikan Pelayanan	59
Gambar 5.1	Mesin Printer Untuk Mencetak Surat Menyurat	62
Gambar 5.2	Aparatur Desa Memberikan Pelayanan	67
Gambar 5.3	Pembukaan Jalan/Lorong Desa	68
Gambar 5.4	Pembangunan jamban sehat penduduk	69
Gambar 5.5	Masyarakat Saat Memperbaiki Sumber Mata Air	71
Gambar 5.6	Tempat Pelayanan Posyandu	75

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: Kinerja Pemerintah Desa Dalam Melayani Masyarakat Di Desa Pantae Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara. Rumusan Masalah yang dikemukakan adalah: Bagaimana Kinerja Pemerintah Desa dalam Melayani Masyarakat di Desa Pantae Kecamatan Biboki Selatan Kabupaten Timor Tengah Utara.

Konsep yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan Teori Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive*. Sumber data dari penelitian ini diambil dari Wawancara dan Dokumentasi. Data dianalisa secara deskriptif kualitatif untuk menjelaskan Kinerja yang dilakukan pemerintah desa dalam melayani masyarakat.

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kinerja pemerintah desa dalam melayani masyarakat. Yang dimaksud dengan Kinerja pemerintah desa dalam melayani masyarakat adalah untuk mengetahui kinerja pemerintah desa dalam mewujudkan kebutuhan pelayanan masyarakat di Desa Pantae yang terdiri atas 3 aspek yaitu Pelayanan Administrasi, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pemerintah desa dalam pelayanan berjalan dengan baik. Ada 3 variabel yang diteliti yaitu Pelayanan Administarsi, Pelayanan Barang, dan Pelayanan Jasa, dengan pelayanan pemerintah meliputi 3 aspek yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pada indikator pelayanan administarsi berupa kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat keterangan domisili dan pindah penduduk, serta surat keterangan kelahiran dan kematian.

Pada indikator pelayanan barang berupa pembukaan jalan/lorong desa, pembangunan jamban sehat penduduk, serta jaringan air dan irigasi desa. Sedangkan pada indikator pelayanan jasa berupa surat keterangan tidak mampu bagi anak usia sekolah, surat keterangan tidak mampu bagi keluarga yang tidak mampu melakukan pemeliharaan kesehatan, surat keterangan bagi KK miskin dan menyediakan tempat pelayanan posyandu.

Berdasarkan hasil analisis dapat direkomendasikan pada pihak pemerintah desa Pantae untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat setempat agar semakin mewujudkan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat. Sedangkan untuk Pemerintah Desa dengan adanya membuat peraturan yang harus ditaati oleh aparat pemerintah desa, sehingga masyarakat setempat membutuhkan pelayanan dalam membuat surat menyurat secara lancar dan tepat pada waktu yang dibutuhkan.

Kata Kunci: Pelayanan, Kinerja, Pemerintah

ABSTRACT

This research is entitled: Village Government Performance in Serving the Community in Pantae Village, South Biboki District, North Central Timor District. The formulation of the problem raised is: How is the Performance of the Village Government in Serving the Community in Pantae Village, South Biboki District, North Central Timor Regency.

The concept used in this paper uses Public Service Theory. This study uses a qualitative descriptive research method. The sample is determined using a purposive technique. Sources of data from this study were taken from interviews and documentation. The data were analyzed descriptively qualitatively to explain the performance of the village government in serving the community.

The variable examined in this study is the village government's performance in serving the community. What is meant by the performance of the village government in serving the community is to find the performance of the village government in realizing the need for community services in Pantae village which consists of 3 aspects, namely Administrative Services, Goods Services, and Service Services.

Based on the results of the research analysis, it can be concluded that the performance of the village government in service is going well. There are 3 variables studied, namely Administrative Services, Goods Services, and Services, with government services covering 3 aspects, namely administrative services, goods services, and services. The administrative services indicators are in the form of family cards, identity cards, domicile and resident certificates, and birth and death certificates.

In terms of goods service indicators, the opening of village roads/always, the construction of healthy latrines for the population, as well as village water and irrigation networks. Whereas the service indicators are in the form of a certificate of incapacity for school-age children, a certificate of incapacity for families who are unable to carry out health care.

Based on the results of the analysis, it can be recommended to the Pantae village government to provide services to the local community in order to further fulfill the needs of community services. As for the Village Government, by making regulations that must be obeyed by village government officials, so that the local community needs services in making correspondence smoothly and precisely at the time needed.

Keywords: Service, Performance, Government