

**PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DESA
PADA KANTOR DESA NITAKLOANG-KEC.NITA-KAB SIKKA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Adminstrasi Publik*



HERLUIN MELIANI TANA

42118154

**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, **Rabu Tanggal 14 Desember 2022** Jam **16.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Herluin Meliani Tana
Nomor Registrasi : 421 18 154
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

“PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DESA PADA KANTOR DESA NITAKLOANG, KEC. NITA, KAB. SIKKA”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- | | | |
|----------------------|---|---------------------------------|
| 1 Ketua | : | Dr. Indriyati, S.IP, 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 | : | Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si |
| 5 Penguji Materi III | : | Dr. Indriyati, S.IP, M.Si |
| 6 Pembimbing I | : | Dr. Indriyati, S.IP, M.Si |
| 7 Pembimbing II | : | Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA |

Handwritten signatures of the examiners:

 Eth

 Eth

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

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

Lulus dengan Nilai =

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
 Dekan

 Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 14 Desember 2022
 Ketua Tim Penguji,

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

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA KANTOR DESA NITAKLOANG-KEC.NITA-
KAB.SIKKA**


DIAJUKAN OLEH :

HERLUIN MELIANI TANA

42118154

TELAH DISETUJUI OLEH

DOSEN PEMBIMBING I


Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

DOSEN PEMBIMBING II


Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA

DISAHKAN OLEH :

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



Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Herluin Meliani Tana
No Regis : 42118154
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan dengan skripsi yang berjudul :

“PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DESA PADA KANTOR DESA NITAKLOANG-KEC.NITA-KAB.SIKKA” adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Ibu **Dr. Indriyati, S.IP, M.Si** selaku pembimbing I dan Bapak **Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA** selaku pembimbing II.

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

Kupang, 14 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



(Herluin Meliani Tana)

MOTTO

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan dan Tidak ada kemudahan tanpa doa.”

PERSEMBAHAN

Karya ini secara khusus saya persembahkan untuk :

Bapak & Mama, serta semua kakak dan adik tersayang

Sahabat-sahabat IAP angkatan 2018 terimakasih

Almamater tercinta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberkati saya dan memampukan saya untuk menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul Produktivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Desa di Kantor Desa Nitakloang-Kec.Nita-Kab.Sikka. Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik Ilmu Administrasi Publik
5. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si dan Bapak Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA selaku Dosen Pembimbing
6. Seluruh Dosen Pengajar, Staf Dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

7. Seluruh staf dan karyawan di kantor Desa Nitakloang yang telah banyak memberikan bantuan selama melakukan penelitian serta dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terkhususnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Anselmus Tana dan Mama Aloysa D. Wisang yang berperan aktif sebagai penyemangat kepada adik-adik tersayang Santi Tana , Nong Tana yang telah mendukung dalam tindakan dan doa.
9. Teman-teman angkatan 2018 Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
10. Vita, Cindy, Intan, Aponk, Imel, Anna, Nia. Teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat kepada saya.

Demikian Skripsi ini saya buat, semoga bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan kepada penulis khususnya. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penyusunan demi penyempurnaan skripsi ini, sekian dan terima kasih.

Kupang, 19 Desember 2022

ABSTRAK

Skripsi berjudul: **“Produktivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Nitakloang.Kec-Nita.Kab-Sikka”** dengan tujuan untuk mengetahui produktivitas kerja pegawai dalam pelayanan administrasi dan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan administrasi. Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini diolah dengan menggunakan penelitian analisis kualitatif untuk mengetahui dan memperoleh data mengenai produktivitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di desa Nitakloang untuk memperoleh data mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja kepada masyarakat desa Nitakloang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. Pelaksanaan tugas dari aparat desa dulolong dalam melayani masyarakat belum sepenuhnya dilakukan secara optimal karena sangat minimnya kesadaran pegawai dalam melaksanakan tugasnya serta masih gaptek dalam mengoperasikan fasilitas yang ada sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka, hal ini tentu saja menyulitkan masyarakat dan tidak dapat membangun desa menjadi lebih baik. 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi desa, dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor yaitu a) Kurangnya pegawai yang mampu menggunakan komputer sehingga mempersulit segala urusan di desa. b)Kurangnya kesadaran dari aparat desa dalam mengenali kebutuhan masyarakatnya. c)Pegawai yang tidak profesional dalam bekerja serta sering melanggar tugas dan fungsinya masing-masing.

Kata Kunci: Produktivitas, Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi

DAFTAR ISI

LEMBARAN BERITA ACARA.....	ii
LEMBARANA PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Secara Ilmiah	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
BAB II PEMBAHASAN.....	7
2.1.Tebel Penelitian Terdahulu	7
2.2.Produktivitas Kerja.....	12
2.2.1. Pengertian Produktivitas Kerja.....	12
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja	13
2.2.3. Indikator Produktivitas Kerja	15

2.3.Pelayanan Publik.....	16
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2.3.2. Standar Pelayanan Publik.....	18
2.3.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik	19
2.4.Pelayanan Administrasi.....	19
2.4.1. Pengertian Pelayanan Administrasi	19
2.4.2. Unsur Penting Dalam Pelayanan Administrasi	22
2.4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi ...	23
2.4.4. Dimensi Pelayanan Administrasi	25
2.4.5. Asas dan Prinsip Pelayanan Administrasi	26
2.5.Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1.Penentuan Metode Penelitian.....	29
3.2.Lokasi Penelitian.....	30
3.3.Fokus Penelitian	30
3.4.Sumber Data.....	31
3.5.Informan Penelitian.....	32
3.6.Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6.1. Observasi	33
3.6.2. Wawancara	34
3.6.3. Dokumentasi.....	34
3.7.Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	37
4.2 Visi dan Misi Desa Nitakloang	39
4.3 Struktur Organisasi Desa Nitakloang.....	41
4.5 Tugas dan Fungsi Kepala Desa Perangkat Desa	42
4.4 Jumlah Pegawai Kantor Desa Nitakloang.....	48
4.5 Alur Pelayanan Administrasi	49

4.6 Sarana dan Prasarana.....	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Hasil Penelitian	51
5.1.1 Indikator Kemampuan.....	51
5.1.2 Indikator Meningkatkan Hasil yang Dicapai	54
5.1.3 Indikator Semangat Kerja	56
5.1.4 Indikator Mutu	57
5.2 Pembahasan.....	59
5.3 Faktor Pengambat Pelaksanaan Produktivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Administri di Desa Nitakloang-Kab.Sikka.....	70
BAB VI PENUTUP	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Data Jumlah Pengunjung yang Melakukan Pelayanan Adminitrai pada Kantor Desa Nitakloang	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 4.1 Data Pejabat Kepala Desa	38
Table 4.4. Jumlah Pegawai Kantor Desa Nitakloang	48
Tabel 4.4 Sarana dan Prasaran Kantor Desa Nitakloang.....	50
Tabel 5.2 Data Jumlah Pengunjung.....	61
Tabel 5.2.1 Sarana dan Prasarana Kantor Desa Nitakloang	63
Tabel 5.2.3 Rekapitulasi Presentase Kehadiran Pegawai Kantor Desa Nitakloang	68
Tabel 5.3.4 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Alur Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi Desa Nitakloang	4
Gambar 4.4 Alur Pelayanan Administrasi	5