

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT DI DESA BAUMATA BARAT, KECAMATAN
TAEBENU, KABUPATEN KUPANG**



OLEH

MARIA GRASELA LASTRI NAUR

NIM 42118077

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
TAHUN 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 **07 Desember 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Grasela Lastri Naur
Nomor Registrasi : 421 18 077
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

“ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DESA BAUMATA BARAT KECAMATAN TAEBENU KABUPATEN KUPANG”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 82
Penguji II = 82
Penguji III = 80

Lulus dengan Nilai = 81

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A.

Kupang, 07 Desember 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Grasela Lastrri Naur

Nomor Regis : 42118077

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA BAUMATA BARAT, KECAMATAN TAEBENU, KABUPATEN KUPANG”** adalah benar-benar karya sendiri dibimbing oleh bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini, saya buat dengan sesungguhnya dan sebenar - benarnya.

Kupang, 31 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Maria G. L. Naur

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA BAUMATA
BARAT, KECAMATAN TAEBENU, KABUPATEN KUPANG

OLEH

MARIA GRASELA LASTRI NAUR

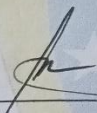
NO. REG : 42118077

Kupang,

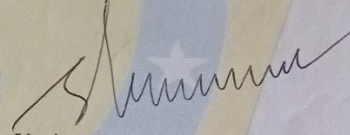
2022

Diterima dan disetujui oleh :

PEMBIMBING I


Drs. Frans Nvong M. Si

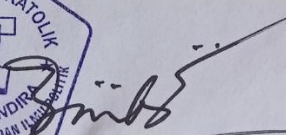
PEMBIMBING II


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

MENGETAHUI

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK




Drs. Frans Bapa Tekan, M.A

MOTTO

*Kita boleh saja kecewa dengan dengan
apa yang telah terjadi, tetapi jangan
pernah kehilangan harapan untuk masa
depan yang lebih baik.*

(Bambang Pemungkas)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala syukur dan hormat untuk **Tuhan Yesus Kristus Mama Bunda** dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, kupersembahkan karya ini untuk kedua orang tua saya yang tercinta Ayah **Kongradus F. Untung** dan mama **Anastasia Vitadin** yang telah memberikan cinta kasihnya, memberikan semangat, dukungan, motivasi serta doa yang tiada hentinya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat sarjana studi Ilmu Administrasi publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik WidyaMandiraKupang .

Adapun judul skripsi ini adalah **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA BAUMATA BARAT, KECAMATAN TAEBENU, KABUPATEN KUPANG”**

Penulis menyadari bahwa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai kepada tahap penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada pihak yang memberikan bimbingan dan bantuan sehingga dapat terwujudnya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih 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 Ibu Yasinta P. Peten , S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini
6. Bapak/Ibu Penguji
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian.
8. Orang Tua, Saudara-saudari tercinta Mama Anastasia Vita Din, Bapak Kongradus F. Untung, yang telah mencintai, mendididik, dan mendukung, dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.
9. Teman ku tersayang Eus Ruba dan adiku Ana yang setiap saat menemani dalam suka dan duka serta memberikan dukungan.
10. Squad Gisel, vela, destry, anita, vony, diana, nitha, jena, ambu, lany, ertin.

11. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang ini
12. Seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persat, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik saudara-saudari sekalian.

Saya menyadari dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat kekurangan dan kelemahan yang saya miliki, baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu saya mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi memperbaiki skripsi penelitian ini. Semooga skripsi ini berguna bagi pembaca.

Kupang, Juni 2022

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYRAKAT DESA BAUMATA KECAMATAN TAEBENU KABUPATEN KUPANG

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Kinerja pegawai pemerintah desa baumata barat dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat dan dapat dilihat dari indikator kinerja, apakah pelayanan sudah mencapai indikator tersebut oleh aparatur kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mendiskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai kantor desa baumata barat dalam memberikan pelayanan administrasi berfokus pada pelayanan administrasi penduduk yaitu pembuatan surat pengantar KTP (kartu tanda penduduk) kepada masyarakat desa baumata barat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif dengan melakukan pengisian kuisioner oleh masyarakat dan dengan pegawai kantor desa. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, pelayanan administrasi penduduk yang dilakukan oleh pegawai kantor desa baumata barat masih belum optimal. Diketahui pula kedisiplinan pegawai kantor desa baumata barat masih belum dikatakan baik, aparatur desa masih kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sehubungan dengan hal ini maka perlu meningkatkan kedisiplinan, agar kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.

Kata Kunci : kinerja pegawai, pelayanan administrasi, kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Kegunaan penelitian.....	8
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Pengertian Kinerja	12
2.2.1 Kinerja Pelayanan Administrasi	15
2.2.2 Pelayanan Administrasi	16
2.2.3 Pelayanan	21
2.2.4 Administrasi Desa.....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Populasi, Sampel dan Responden	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel.....	27
3.3.3 Responden.....	28
3.3 Operasional Variasi.....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.1 observasi	30
3.5.2 wawancara.....	31
3.5.3 Kuisisioner.....	31
3.6 Teknik Pengelolaan dan Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	34
4.1 Keadaan Desa Baumata Barat	34
4.1.1 Kondisi Umum Desa	36
4.1.2 Gambaran Umum Demografis	36
4.1.3 Sarana dan Prasarana Desa	38
4.1.4 Bidang Pendidikan Formal dan Non-Formal	39
4.1.5 Struktur dan Visi Misi Desa	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Tabulasi Data	43
5.2 Pengelolaan Data	48

5.2.1 Indikator Kualitas Kerja	48
5.2.2 Indikator Ketepatan Waktu	56
5.2.3 Indikator Kemampuan Kerja	62
5.2.4 Indikator Komunikasi	66
5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	70
BAB VI PENUTUP	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR PERTANYAAN	76
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 pelayanan administrasi di kantor desa Baumata Barat	7
Tabel 2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk	37
Tabel 5.1 Tanggapan Responden Kualitas Kerja	43
Tabel 5.2 Tanggapan Responden Ketepatan Waktu	45
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Kemampuan Kerja	46
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Komunikasi	47
Tabel 5.5 Jawaban Responden Pertanyaan 1	49
Tabel 5.6 Jawaban Responden Pertanyaan 2	50
Tabel 5.7 Jawaban Responden Pertanyaan 3	51
Tabel 5.8 Jawaban Responden Pertanyaan 4	52
Tabel 5.9 Jawaban Responden Pertanyaan 5	53
Tabel 5.10 Jawaban Responden Pertanyaan 6	54
Tabel 5.11 Jawaban Responden Pertanyaan 7	55
Tabel 5.12 Total Rata-Rata Pertanyaan	56
Tabel 5.13 Jawaban Responden Pertanyaan 1	57
Tabel 5.14 Jawaban Responden Pertanyaan 2	58
Tabel 5.15 Jawaban Responden Pertanyaan 3	59
Tabel 5.16 Jawaban Responden Pertanyaan 4	60
Tabel 5.17 Jawaban Responden Pertanyaan 5	61
Tabel 5.18 Total Rata-Rata Pertanyaan	62
Tabel 5.19 Jawaban Responden Pertanyaan 1	63
Tabel 5.20 Jawaban Responden Pertanyaan 2	64
Tabel 5.21 Jawaban Responden Pertanyaan 3	65
Tabel 5.22 Total Rata-Rata Pertanyaan	66
Tabel 5.23 Jawaban Responden Pertanyaan 1	67
Tabel 5.24 Jawaban Responden Pertanyaan 2	68
Tabel 5.25 Jawaban Responden Pertanyaan 3	69
Tabel 5.26 Total Rata-Rata Pertanyaan	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	40