

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT
DI DESA WAITUKAN, KECAMATAN ADONARA BARAT, KABUPATEN FLORES
TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



OLEH

AGUSTINUS KURNIAWAN

411 17 026

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

2021



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Kamis Tanggal 16 Desember 2021*, Pukul *11.00 WITA*, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Agustinus Kurniawan
 No. Registrasi : 411 17 026
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi :
 "KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT DI DESA WAITUKAN KECAMATAN ADONARA BARAT KABUPATEN FLORES TIMUR "

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 83
 Penguji II = 80
 Penguji III = 87
 = A- / 83 (DELAPAN PULUH TIGA)

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : _____, TANGGAL : _____, JAM : _____

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan :

Dekan

WIDYA MANDIRA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 16 Desember 2021

Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS BAPA TOKAN, MA

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang, Desember 2021

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM MELAYANI MASYARAKAT
DI DESA WAITUKAN, KECAMATAN ADONARA BARAT, KABUPATEN FLORES
TIMUR**

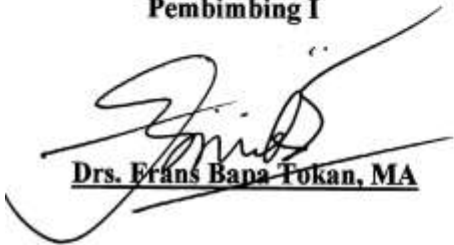
Diajukan Oleh

AGUSTINUS KURNIAWAN


41117026

Disetujui Oleh

Pembimbing I


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Pembimbing II


Veronika I.A. Boro, S. IP, M.Si

Mengesahkan

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



Drs. Marianus Kleden, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agustinus Kurniawan
Nomor Regis : 41117026
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (skripsi) ini dengan judul : **“Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Melayani Masyarakat Di Desa Waitukan, Kecamatan Adonara Barat, Kabupaten Flores Timur”** adalah benar-benar karya sendiri.

Kupang, Desember 2021



411 17 026

PERSEMBAHAN

SEIRING RASA SYUKUR-KU

KARYA INI KU PERSEMBAHAN KEPADA:

1. Orang Tuaku Yang Kucintai Yang Selalu Menanti Keberhasilanku, Bapak Damianus Patty Dan Mama Theresia Bulu Lagadoni Terima Kasih Atas Dukungan Dan Selalu Mendukung Saya Dalam Mencapai Cita-Cita.
2. Adik saya Astin Petun yang selalu menjadi alasan kenapa saya harus berusaha keras menjadi contoh teladan yang baik, sehingga saya terdorong untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamater Tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, penyertaan, bimbingan, dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Melayani Masyarakat Di Desa Waitukan, Kecamatan Adonara Barat, Kabupaten Flores Timur”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak. Mereka senantiasa memberikan bantuan moril sejak awal hingga akhir penulisan skripsi ini. Tentunya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mengalami berbagai tantangan, hambatan, dan kendala yang mana penulis sendiri harus tetap tegar melewati semuanya itu. Dan itu semua berkat petunjuk dan arahan dari pembimbing serta kerja sama dengan teman-teman yang selalu setia berdiri disamping saya dan memberikan dukungan material maupun moral, maka dengan rasa syukur yang mendalam, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Untuk itu dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah menyediakan semua fasilitas perkuliahan sampai pada penyelesaian studi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Waki Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Veronika I.A. Boro, S. IP, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah mengorbankan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan serta memberi petunjuk yang berarti selama penulis menyusun skripsi ini
5. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si sebagai penguji I (satu) dan Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si sebagai penguji II yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi
6. Bapak Apolonaris Gai, S. IP, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan sampai pada terselesainya penulisan skripsi ini
7. Semua Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmunya serta membimbing dan menuntun penulis selama masa perkuliahan
8. Seluruh Staf Tata Usaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu penulis dalam pelayanan administrasi
9. Kepala Desa dan Perangkat Desa Waitukan kecamatan Adonara Timur kabupaten Flores Timur

10. Orang tua tercinta, Ayah Damianus Patty dan Ibu Theresia Bulu Lagadoni dengan semangat dan tulus hati memberikan nasehat, motivasi, dan doa yang sangat berarti bagi penulis serta dukungan baik moril maupun materil demi keberhasilan penulis.
11. Adik Astin Petun yang senantiasa memberikan Doa dan motivasi bagi penulis selama masa perkuliahan sampai pada terselesainya penulisan skripsi ini.
12. Kaka Iven Mukin dan Abang Robert Terima kasih untuk segala tenaga, waktu, dan pikiran membantu penulis selama ini.
13. Kekasih Tercinta Melania Lamak Terima kasih untuk segala tenaga, waktu, dan pikiran membantu penulis selama ini.
14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 Jurusan Ilmu Pemerintahan yang tidak sempat disebutkan namanya satu per satu. Terima kasih untuk kebersamaan, bantuan doa, dan dukungan dari teman-teman semua untuk penulis selama ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Kupang, Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
BAB I. Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. Kerangka Pemikiran	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Tinjauan Teori	8
2.2.1 Konsep Kinerja	8
2.2.1.1 Pengertian Kinerja.....	8
2.2.1.2 Langkah-langkah peningkatan kinerja	10
2.2.1.3 Pengukuran Kinerja	11
2.2.1.4 Penilaian Kinerja dan Tujuan Penilaian Kinerja.....	13

BAB III. Metode Penelitian	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Metode Penentuan Informan Penelitian	16
3.4 Operasional Variabel.....	18
3.5 Teknik Pengelolaan Data.....	19
3.6 Analisis Data.....	20
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN	23
4.1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	23
4.1.1. Gambaran Umum Kondisi Desa Waitukan.....	23
4.1.2. Visi dan Misi	25
4.1.3. Kondisi Geografis	33
4.1.4 Kondisi Demografis	33
4.1.4.1 Kondisi Penduduk Desa Waitukan	33
4.1.4.2 Kondisi Penduduk Berdasarkan Pendidikan.....	35
4.1.4.3 Kondisi penduduk berdasarkan Agama	37
4.1.4.4 Kondisi Penduduk Berdasarkan pekerjaan	38
4.2. Gambaran Obyek Penelitian.....	41
4.2.1 Gambaran Umum Kantor Desa Waitukan.....	41
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	48
5.1. Prestasi Kerja	48
5.1.1. Kecepatan dalam Menyelesaikan Pekerjaan	48
5.1.2. Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan.....	54
5.2. Keahlian	56
5.2.1 Kemampuan Membuat Surat-Menyurat	56
5.2.2. Kemampuan Menggunakan Teknologi Informasi Desa	60
5.2.3. Kemampuan Membuat Laporan Keuangan Desa	64
5.3. Perilaku	67
5.3.1. Displin Masuk dan Keluar Kantor	68
5.3.2. Displin dalam Berbusana	72

5.3.3. Transparan dalam Pengelolaan Anggaran	75
BAB VI PENUTUP	80
6.1. Kesimpulan	80
6.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
PEDOMAN WAWANCARA.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 01 Nama Pejabat Kepala Desa	25
Tabel 02 Demografi Desa Waitukan.....	34
Tabel 03 Data Tingkat Pendidikan.....	35
Tabel 05 Data Golongan Agama.....	37
Tabel 06 Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan.....	38
Tabel 07 Sarana dan Prasarana.....	40

Abstrak

Skripsi ini berjudul Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Melayani Masyarakat Di Desa Waitukan, Kecamatan Adonara Barat, Kabupaten Flores Timur. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa dalam melayani masyarakat di desa waitukan, kecamatan adonara barat, kabupaten flores timur. Teori yang digunakan dalam pemecahan masalah ini adalah teori kinerja aparatur pemerintah desa dalam melayani masyarakat dan kepuasan masyarakat, dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Sumber data primer adalah para informan sedangkan sumber data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan variable penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan sejauh ini kinerja aparatur pemerintah desa pada kantor desa waitukan belum baik hal ini terlihat dari aspek (1) Prestasi Kerja bahwa Kinerja aparatur Pemerintah Desa waitukan dalam aspek prestasi kerja yaitu kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur desa waitukan dalam melayani masyarakat sudah berjalan cukup baik. Namun masih ada aparat desa waitukan yang masih lambat dalam melayani masyarakat tersebut. Sehingga dibutuhkan kesadaran dari aparatur pemerintah desa waitukan mengenai pentingnya untuk melayani kebutuhan masyarakat. (2) Keahlian Selain kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan dalam hal melayani masyarakat, aparatur pemerintah desa waitukan juga harus mempunyai kemampuan teknis dalam menjalann tugas. Keahlian seorang aparatur pemerintah desa berhubungan dengan penggunaan peralatan untuk memudahkan dalam bekerja. Peralalatan itu berupa computer, dan internet. Aparatur pemerintah dsa juga sudah mengikuti pelatihan peningkatan kapasitas perangkat desa sehingga bisa memahami cara membuat surat-menyurat menggunakan computer, namun ada beberapa aparat desa waitukan belum bisa memahami cara menggunakan komputer. (3) perilaku Selain keahlian, aparatur pemerintah desa waitukan juga harus mentaati peraturan yang telah dibuat bersama. Namun kedisiplinan aparatur pemerintah desa waitukan belum berjalan dengan baik, Masih ada aparatur pemerintah desa yang belum disiplin masuk kantor dan disiplin berbusana. Sehingga dibutuhkan kesadaran aparatur pemerintah desa waitukan mengenai pentingnya disiplin.

Adapun saran yang diberikan adalah (1) aparatur pemerintah Desa Waitukan harus meningkatkan kualitas pelayanan terkait kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan dalam melayani masyarakat. (2) Aparatur pemerintah Desa Waitukan harus bisa menggunakan teknologi informasi desa seperti komputer agar bisa mempermudah dalam bekerja. (3) Kepada aparatur pemerintah Desa Waitukan untuk meningkatkan kedisiplinan masuk kantor dan selalu disiplin dalam berbusana ketika jam kerja.

Kata Kunci: Prestasi Kerja, Keahlian, Perilaku.

ABSTRACT

This thesis is entitled Performance of Village Government Apparatus in Serving the Community in Waitukan Village, West Adonara District, East Flores Regency. As for the formulation of the problem in writing this thesis, how is the performance of village government officials in serving the community in Waitukan Village, West Adonara District, East Flores Regency. The theory used in solving this problem is the theory of the performance of village government officials in serving the community and community satisfaction, seen from the quality of services provided. This research uses a descriptive method. Primary data sources are informants while secondary data sources are documents related to research variables. Data collection techniques used are interviews, direct observation, and documentation.

The results show that so far the performance of the village government apparatus at the Waitukan village office has not been good, this can be seen from the aspect of (1) Work Performance that the performance of the Waitukan Village Government apparatus in the aspect of work performance, namely the speed in completing the work carried out by the Waitukan village apparatus in serving the community has going pretty well. However, there are still Waitukan village officials who are still slow in serving the community. So that awareness is needed from the Waitukan village government apparatus about the importance of serving the needs of the community. (2) Expertise In addition to speed in completing work in terms of serving the community, the Waitukan village government apparatus must also have technical capabilities in carrying out their duties. The expertise of a village government official relates to the use of equipment to make work easier. The equipment is a computer, and the internet. Village officials have also attended training to increase the capacity of village officials so that they can understand how to write correspondence using a computer, but there are some Waitukan village officials who cannot understand how to use a computer. (3) behavior In addition to expertise, the waitukan village government apparatus must also obey the regulations that have been made together. However, the discipline of the Waitukan village government apparatus has not gone well. There are still village government officials who have not been disciplined in entering the office and are disciplined in dressing.

The suggestions given are (1) the Waitukan village government apparatus must improve the quality of services related to speed in serving the community so that the community does not wait long for the services provided by the village government apparatus. (2) When providing services to the community, village government officials must also be able to use computers to make work easier. (3) The Waitukan village government apparatus maintains the discipline of entering the office and the discipline of dressing and being on time regarding the hours of entering and leaving the office and also dressing in an orderly manner during working hours.

Keywords: Work Performance, Expertise, Behavior.