

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI DI DESA BALLU, KECAMATAN RAIJUA, KABUPATEN
SABU RAIJUA**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Katolik Widya Madira Kupang**



Di Susun Oleh;

**Lede Adju
(421 19 022)**

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2023

LEMBAR PENGASAHAN

SKRIPSI

KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA BALLU, KECAMATAN RAIJUA, KABUPATEN SABU RAIJUA

Diajukan Oleh:


Nama : Lede Adju

Nim : 421 19 022

Program Studi : Administrasi Publik


Skripsi ini di sahkan dan di setujui oleh:

Dosen Pembimbing I



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Dosen Pembimbing II



Hendrikus Likusina Kaha, S.Ip, M.Si

Di sahkan oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Drs. Frans Bapa Tokan, MA

MOTTO

“Jangan Pernah Tumbang Dengan Keadaan karena ada seribu mimpi yang masih harus di wujudkan dan Tuhan sudah mengatur akan segalanya”.

“Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan, dengan bermodal yakin merupakan obat penumbuh semangat hidup”

(Penulis)

ABSTRAK

Judul penelitian **KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN ADMINIDTRASI DI DESA BALLU, KECAMATAN RAIJUA, KABUPATEN SABU RAIJUA**. Tujuan penelitian ini (1) Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Desa Ballu, Kecamatan Raijua, Kabupaten Sabu Raijua. (2) Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Desa Ballu, Kecamatan Raijua, Kabupaten Sabu Raijua. Teori yang di gunakan dalam penelitan ini adalah Teori T. R. Mitchell dalam Sedarmayanti yaitu; 1 Kuallitas Kerja (*Quality of work*), 2. Kecepatan (*Speed*), 3. Inisiatif (*Initiative*), 4. Kemampuan (*Abilty*), 5. Komunikasi (*Communication*). Jenis Penelitian ini adalah Kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Dengan Teknik Pengumpulan Data (1) Observasi (2) Interview/Wawancara (3) Dokumentasi. Teknik Analisis Data (1) Reduksi data (2) Penyajian data (3) Pengambilan Keputusan atau Verifikasi. Hasil Penelitian (1) Kualitas kerja pegawai belum bisa di katakan baik, karna masih ada masyarakat yang mengeluh dalam proses penerimaan pelayanan. (2) Ketepatan Dalam memberi pelayanan administrasi pemerintah sudah bekerja sama dengan pihak kecamatan mengenai strategis dan upaya-upaya untuk membantu mengurus segala keperluan masyarakat. (3) Kemampuan pemerintah desa Ballu belum di katakan baik karena masih ada pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer atau laptop. (4) pegawai kurang berinisiatif di karenakan minimnya kemapuan dalam memberikan pelayanan (5) Komunikasi yang di lakukan dalam memberikan pelayanan belum di katakan baik, masih ada miskomunikasi antara aparat desa dengan masyarakat. (6) faktor pendukung dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat seperti pengelolaan pengaduan masyarakat dan pengendalian dan evaluasi. (7) faktor penghambat pelayanan di kantor desa Ballu yaitu sarana dan prasarana yang kurang memadai, lemahnya penggunaan teknologi dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Administrasi

ABSTRACT

The title of the research is the Performance of Village Office Employees in Administrative Services in Ballu Village, Raijua District, Sabu Raijua District. The purpose of this study (1) To determine the performance of employees in administrative services in Ballu Village, Raijua District, Sabu Raijua Regency. (2) To find out what factors hinder employee performance in administrative services in Ballu Village, Raijua District, Sabu Raijua Regency. The theory used in this research is T. R. Mitchell's theory in Sedarmayanti namely; 1 Quality of work, 2. Speed, 3. Initiative, 4. Ability, 5. Communication. This type of research is qualitative using descriptive methods. Data collection techniques (1) Observation (2) Interviews (3) Documentation Data analysis techniques (1) Data reduction (2) Data presentation (3) Decision making or verification Research results (1) Employee work quality cannot be said to be good, because there are still people who complain in the process of receiving services (2) Accuracy in providing administrative services, the government has collaborated with the sub-district regarding strategies and efforts to help take care of all community needs (3) The ability of the Ballu village government has not been said to be good because there are still employees who cannot operate computers or laptops (4) employees lack initiative due to the lack of ability to provide services (5) communication that is carried out in providing services has not been said to be good, there is still miscommunication between village officials and the community. (6) supporting factors in providing services to the public such as management of public complaints and control and evaluation. (7) the inhibiting factors for services at the Ballu village office are inadequate facilities and infrastructure, weak use of technology and the ability of employees to carry out their duties.

Keywords: Performance, Administrative Services



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, **Jumat Tanggal 16 Juni 2023** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Lede Adju
Nomor Registrasi : 421 19 022
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA BELLU, KEC. RAIJUA, KAB. SABU RAIJUA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1 Ketua | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si |
| 2 Sekretaris | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |
| 3 Penguji Materi I | : | Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si |
| 4 Penguji Materi II | : | Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA |
| 5 Penguji Materi III | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si |
| 6 Pembimbing I | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si |
| 7 Pembimbing II | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = ... 83
Penguji II = ... 87
Penguji III = ... 85

Lulus dengan Nilai = ... 85,1A
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan,

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 16 Juni 2023
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena dengan Rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Ballu, Kecamatan Raijua, Kabupaten Sabu Raijua** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis Menyadari Bahwa Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD Selaku Rektor UNWIRA Kupang yang dengan bjaksana membimbing dan memimpin lembaga ini.
2. Selaku Dekan FISIP Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Bapak Dr. Frans Nyong M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu S.Sos, MPP Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas ISIP Program Studi Administrasi Publik Unwira Kupang.
5. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku dosen pembimbing I yang selalu meluangkan waktu untuk membantu, memberikan bimbingan, arahan, masukan dan saran kepada penulis dari Proposal Penelitian hingga Skripsi ini sampai Selesai.
6. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.Ip, M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu meluangkan waktu untuk membantu, memberikan bimbingan,

arahan, masukan dan saran kepada penulis dari Proposal Penelitian hingga Skripsi ini sampai Selesai.

7. Bapak Paulus A. K. L. Ratumakin S. Fil, M.Si sebagai pembahas 1 Proposal Penelitian.
8. Bapak Yohanes K. Ethelbert, S.Fil, MPA sebagai Pembahas 2 proposal Penelitian.
9. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
10. Bapak Ruben Radja Gewi selaku Kepala Desa Ballu Serta seluruh Pemerintah Desa Ballu yang membantu penulis dalam mengambil data untuk menyusun Skripsi.
11. Bapak/Ibu desa Ballu yang menjadi Nara Sumber yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam Penelitian.
12. Kedua orang tua Tercinta Ayah Adju Dao, Ibu Mata Ria dan bapak Kecil Wan Di Gadja dan Tanta Getsy Djongu Wike yang selalu mensupport, membiayai dan Mendoakan penulis dalam mencapai impian dan cita-cita.
13. Kakak Bendelina Bena Mata, Diana Dila Mata dan adik Adrian Mangngi Adju, Due Adju dan Bale Regi yang selalu mensupport dan mendorong penulis.
14. Kakak Maworo dan Kakak Herman dan juga Om Arjun dan Tanta Netsi yang selalu mendorong dan suport penulis dalam segala hal.
15. Teman baik Arsinius, Filemantus, Sandrianus, Wal, Titin, Desi dan Dede.
16. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik Angkatan 2019 dan seluruh civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu politik UNWIRA yang dengan segenap hati telah memberikan dukungannya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

17. Teman-teman kost Lusia, Sandro, Joko, Ita, Rian, Titus yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
18. Kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dan memberikan dorongan serta kerja sama yang baik sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan para pembaca.

Terimakasih untuk semua bimbingan dan arahan yang telah di berikan kepada kami maka penulis mengucapkan Terimakasih. Semoga kebaikan Bapak/Ibu sekalian mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan yang Maha Kuasa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Kupang, Mei 2023

Penulis

Daftar Isi

Lembar Pengasahan	i
Motto	ii
Abstrak.....	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	8
2.1. Review Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Konsep Kinerja	10
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	10
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	14
2.2.3 Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai	16
2.2.4 Indikator Kinerja Pegawai	18

2.2.5 Pengukuran Kinerja.....	18
2.3. Konsep Pelayanan.....	19
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	19
2.3.2 Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan.....	21
2.3.3 Administrasi Desa.....	22
2.3.4 Masyarakat.....	23
2.4. Kerangka Berpikir.....	23
BAB III METODOLOGI.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Informan.....	26
3.4 Fokus Penelitian.....	27
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	31
4.1 Sejarah Desa Ballu.....	31
4.2 Visi Dan Misi.....	32
4.3 Geografis dan Demografis.....	33
4.4 Kondisi pemerintah Desa Ballu.....	35

4.5 Struktur Pemerintahan	36
4.5.1. Susunan Perangkat Desa.....	38
4.5.2. Susunan Keanggotaan BPD	38
4.5.3. Susunan Pengurus Lembaga Kemasyarakatan	38
4.6 Klasifikasi Pegawai Pada Kantor Desa Ballu.....	39
4.7 Sarana Dan Praserana.....	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	41
5.1. Kualitas Kerja (Quality Of work)	41
5.2. Kecepatan (Prompness).....	45
5.3. Inisiatif (Initiative)	48
5.4. Kemampuan (Capability).....	50
5.5. Komunikasi (Communication)	52
5.6. Faktor pendukung dan Faktor penghambat dalam pemberian layanan di Desa Ballu	53
BAB VI PENUTUP	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran	58
Daftar Pustaka.....	59

Daftar Tabel

Tabel 4.1. Jumlah penduduk Desa Ballu Kecamatan Raijuan Kabupaten Sabu Raijua berdasarkan jenis kelamin.	35
Tabel 4.2. jumlah penduduk Desa Ballu Kecamatan Raijuan Kabupaten Sabu Raijua berdasarkan jenis kelamin.	36
Tabel 4.3 Klasifikas Pegawai Kantor Desa Ballu.....	39
Tabel 4.4 Keadaan Sarana Dan Prasarana Kantor Desa Ballu.....	40
Tabel 5.3.1 : Data Pegawai Bardasarkan Pendidikan	49

Daftar Gambar

Gambar 2.1. Bagan karangka Berpikir Penelitian25

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa Ballu37