

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA UA
KECAMATAN MAUPONGGO KABUPATEN NAGEKEO**



OLEH :

DOLFURA GODHO

42117059

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2023



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 21 Juni 2023** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Dolfura Godho
Nomor Registrasi : 421 17 059
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA UA KEC. MAUPONGGO, KAB. NAGEKEO"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 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 : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari

Penguji I	=	82
Penguji II	=	80
Penguji III	=	80

Lulus dengan Nilai = 80 / A -

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 21 Juni 2023
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN
KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA UA KECAMATAN
MAUPONGGO, KABUPATEN NAGEKEO

Diajukan Oleh :

DOLFURA GODHO

42117059

Skripsi Ini Disahkan Dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Drs. Frans Nvong, M.Si

Pembimbing II

Stephanv P.A. Lawalu, S.Sos, MPP

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

MOTTO

**BUKAN BERATNYA BEBAN YANG AKAN MEMBUATMU
CEDERA, TETAPI BAGAIMANA CARA KAMU MEMBAWANYA**

[MERRY RIANA]

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas segala penyertaan dan perlindungannya, yang selalu memberikan jalan terbaik sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Gabriel Mola dan ibu Lidvina Co'o sebagai orang tua kandung saya yang penuh dengan rasa sabar, rasa cinta, dukungan dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir untuk penulis.
3. Alm.bapak Mikhael Menga dan Ibu Hildegardis Woga yang turut mendukung dan mendoakan penulis.
4. Kakak adik tercinta Imran Kowa, Firmin Menga, Simplisius, Marta Wea, Irene Novita, yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA UA, KECAMATAN MAUPONGGO, KABUPATEN NAGEKEO”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam proses penulisan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan yang secara langsung maupun tidak langsung tidak mungkin dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. 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 Didimus Dedi Dhosa, S.Fil,MA selaku Pembimbing Akademik Program Studi Administrasi Publik
5. Bapak Drs.Frans Nyong,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Stephany P.A. Lawalu, S.Sos, MPP selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak Hendrikus L.Kaha, S.IP,M.Si dan Bapak Yohanes K.Ethelbert S.Fil.MPA selaku penguji yang telah memberikan arahan serta perbaikan yang sangat membantu penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian.
8. Bapak Kepala Desa Ua dan stafnya yang telah memberikan ijin penelitian dan membantu memberikan data-data serta informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Kedua orang tua tercinta yang sudah mendidik, mendukung, dan memberikan kesempatan untuk bisa belajar sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini
10. Saudara, sahabat tercinta semua, Imran Kowa, Firmin Menga, Simplisius, Marta Wea, Irene Novita, Imel Nago, Romana Bupu, Ince Godho, Noldin Ao, Hilda Bupu, Selvi Dhone, Rilin Bay, Lista Seran, Jumeriana Fernandes, Ririn Toyo, Roslin Nguza, Mira Meka, Icca Moi, yang telah memberikan dukungan, bantuan dan masukan selama proses penyusunan Skripsi ini.
11. Teman-teman mahasiswa administrasi publik angkatan tahun 2017 yang telah memberikan dukungan dan doa.
12. Semua pihak yang namanya tidak sempat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, dengan rendah hati penulis mempersembahkan skripsi ini walaupun dengan kekurangan. Atas jasa baik Bapak/Ibu, saudara/saudari sekalian penulis tidak dapat membalasnya, namun kiranya Tuhan Yang Maha Esa membalas semua itu.

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa Ua, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo. Dalam penelitian ini menggunakan teori indikator kinerja pelayanan administrasi dari Agus Dwiyanto (2006:50-51) dimana terdapat tiga indikator yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu produktivitas, kualitas layanan dan akuntabilitas. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh dari 40 orang responden yang merupakan beberapa pegawai desa dan sebagian anggota masyarakat melalui kusioner dan kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus statistic rata-rata hitung dan data kelompok. Dari hasil analisis data kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat memperoleh nilai 41,5 masuk dalam kategori tidak baik (rentang skor 40-69). Dari hasil tersebut mengetahui bahwa kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Ua belum sempurna. Dikatakan sempurna jika hasil analisis data mengenai kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat memperoleh nilai yang berada pada rentang skor 140-169 (kategori sangat baik).

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Administrasi

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTTO.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
2.1 Konsep Pelayanan Administrasi	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan	11
2.1.2 Unsur- Unsur Pelayanan	12
2.1.3 Faktor- SFaktor yang Mempengaruhi Pelayanan	13
2.1.4 Dimensi- Dimensi Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan	14
2.2 Kinerja	15
2.2.1 Pengertian Kinerja	15
2.2.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	17

2.2.3 Penilaian Kinerja.....	20
2.2.4 Kinerja Pelayanan	20
2.3 Kerangka Berpikir	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Lokasi Penelitian	24
3.3 Populasi Dan Sampel	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Sumber Data	25
3.7 Instrumen Penelitian	26
3.8 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	27

BAB IV DESKRIPSI LOKAS PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Desa Ua	28
4.1.1 Kondisi Geografis.....	28
4.1.2 Luas Wilayah.....	29
4.1.3 Kependuduka	29
4.1.4 Kondisi Sosial	30
4.1.5 Kondisi Ekonomi.....	30
4.1.6 Struktur Pemerintahan Desa Ua	31
4.1.7 Deskripsi Tugas Dan Wewenang Pemerintah Desa	32

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

5.1 Karakteristik Responden38

5.2 Tabulasi Data39

5.3 Pembahasan40

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan49

6.2 Saran50

DAFTAR PUSTAKA51

LAMPIRAN51

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Fokus Penelitian	38
Tabel 3.4	Skala Likert	39
Tabel 4.1.4	Latar Belakang Pendidikan Desa Ua	44
Tabel 4.1.5	Mata Pencaharian Desa Ua	46
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 5.4	Hasil Rekapitulasi Data Jawaban Responden Tentang Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Ua, Kecamatan Mauponggo, Kabupaten Nagekeo.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Desa Ua	46