

**KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM BIDANG  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN NAIBONAT KECAMATAN  
KUPANG TIMUR KABUPATEN KUPANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Akademik Guna Memperoleh Gelar Sarjana*

*Ilmu Pemerintahan*



**OLEH**

**GRIGORIANA GUSMAO**

**NIM : 41119024**

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

**2023**



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

Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395

Kupang 85225 – Timor - NTT

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 11 Desember 2023, Pukul 14.00 WITA**, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

**Nama** : Grigoriana Gusmao


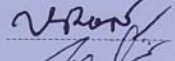
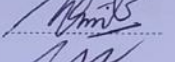
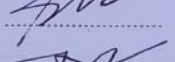

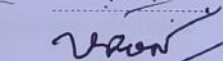
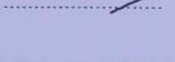
**NIM** : 411 19 024

**Program Studi** : Ilmu Pemerintahan

**Judul Skripsi** :

**"KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM BIDANG PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN NAIBONAT KECAMATAN KUPANG TIMUR KABUPATEN KUPANG"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- |                       |  |   |
|-----------------------|--|---|
| 1. Ketua              | : Dr. Urbanus Ola, M.Si                |    |
| 2. Sekretaris         | : Eusabius Separera Niron, S.IP., M.IP |   |
| 3. Penguji Materi I   | : Veronika Ina Assan Boro, S.IP., M.Si |  |
| 4. Penguji Materi II  | : Drs. Rodrigues Servatius, M.Si       |  |
| 5. Penguji Materi III | : Dr. Urbanus Ola, M.Si                |  |
| 6. Pembimbing I       | : Dr. Urbanus Ola, M.Si                |  |
| 7. Pembimbing II      | : Eusabius Separera Niron, S.IP., M.IP |  |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 87.....

Penguji II = 86.....

Penguji III = 90.....

Lulus dengan Nilai = 88 (Delapan Puluh Delapan)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM : .....

Hasil Ujian Ulang = .....

Dengan kesempatan :

Kupang, 11 Desember 2023

Ketua Tim Penguji,



  
 Dr. Urbanus Ola, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, Desember 2023

KINERJA PEMERINTAH KELURAHAN DALAM BIDANG  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN NAIBONAT KECAMATAN  
KUPANG TIMUR KABUPATEN KUPANG

DIAJUKAN OLEH:

GRIGORIANA GUSMAO

NIM. 41119024

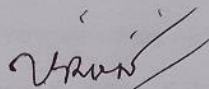
DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING I



Dr. Urbanus Ola, M.Si

PEMBIMBING II



Eusabius S. Niron, S.IP, M.IP

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



  
Dr. Frans Bapa Tokan, MA

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Grigoriana Gusmao

Nomor Registrasi : 41119024

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini (skripsi) dengan judul:

**Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Naibonat Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang.**

Adalah benar-benar skripsi saya sendiri yang dibimbing oleh Dr. Urbanus Ola, M. Si selaku pembimbing I dan Eusabius S. Niron, S.IP, MIP selaku pembimbing II. Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dan apabila dikemudian hari ditemukan penyimpangan, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Desember 2023



Grigoriana Gusmao

Nim 41119024

## MOTTO

**“Selalu ada harga dalam sebuah proses.  
Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa  
sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk  
menjadikan dirimu serupa dengan yang kau  
impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan  
lancar.  
Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan  
kau ceritakan”**

**“Bersukacita dalam pengharapan, Sabarlah dalam kesesakan, dan Bertekunlah dalam Doa”**

*(Roma 12:12)*

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Tritunggal Yang Maha Kudus Dan Bunda Maria.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Yang Tercinta. Bapak Antonio Gusmao (Alm). Pa terima kasih untuk cinta, semangat dan kekuatan yang senantiasa engkau berikan dan Puji Syukur saya telah menyelesaikan karya ilmiah sebagaimana harapan terakhirmu sebelum engkau benar-benar pergi, Terimakasih telah mengantarkan saya berada di tempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa lagi kau temani.
2. Yang Tercinta Mama Vitoria Dos Santos. Wanita hebat yang menjadi penyemangat, saya persembahkan karya tulis sederhana ini untukmu. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu mendoakan dan berjuang untuk kehidupan saya, kerja keras untuk menanti saya berhasil di tahap ini, dan pada akhirnya saya telah meraihnya.
3. Yang Tercinta Abi Santana Da Conceicao (Almh) dan Kakak Abitu Alves, Kakak Mira Gusmao dan Kakak Millo Gusmao, Kakak Enjel Da Conceicao dan Kaka Nicho Adc, Kakak Jastin Gusmao dan Kaka Santhy Soares, dan ponaan, Laura Alves dan Rajho Santos, Sejaltina Gusmao (Almh) dan Alia Alves, Bastian dan

Engsi, Gracia dan Ikun Adriel. yang senantiasa mendukung, menyemangati dan selalu mendoakan saya.

4. Almamater Tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat dan berkahnya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Naibonat Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam 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 berbagai pihak. Mereka selalu senantiasa memberikan bantuan materil maupun moril dari awal penulisan hingga akhir penulisan skripsi ini. Proses penyelesaian penulisan skripsi ini tentunya mengalami tantangan dan hambatan, serta kendala-kendala dimana penulis harus tetap sabar dan kuat melewati semua itu. Dan semuanya itu berkat bimbingan arahan serta petunjuk dari pembimbing serta kerja sama dari pihak teman-teman yang selalu memotivasi penulis, dengan rasa syukur yang penuh gembira mendalam, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan



4. Bapak Dr. Urbanus Ola, M. Si selaku Dosen Pembimbing I (satu) utama yang telah mengorbankan pikiran waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada penulis sejak penyusunan proposal sampai pada penyelesaian dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Eusabius S. Niron. S.IP, MIP, selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah mengorbankan pikiran waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan kepada penulis sejak penyusunan proposal sampai pada penyelesaian dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Veronika I. A Boro, S.IP, M.Si, sebagai Penguji I (satu) yang telah memberikan banyak masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Drs. Rodriques Servatius, M. Si sebagai Penguji II (dua) yang telah memberikan banyak masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dari awal masa perkuliahan sampai pada titik proses terselesaikan penulisan skripsi.
9. Semua Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah setia selalu dalam mengimplementasikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan.
10. Seluruh jajaran Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang yang telah meluangkan waktunya dengan baik kepada penulis dalam pelayanan administrasi.

11. Orangtua Tercinta dan keluarga besar yang telah memberikan doa, dorongan semangat serta dukungan pembiayaan.
12. Leto Da Cruz, Ka Suzan, Maria Diana, Jiasinta, Bajilo, Adani yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
13. Semua teman-teman di kota kupang khususnya Ertin Namang, Kristiani, Karmelita, Petrasia, Apolonia, Natalia, Agustina, Marestina, Valen Ola, Ona Tes, Lili, Siska, Ka Novi yang selalu setia membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua teman-teman Secret Class SG A angkatan 2019 dan Squad CukPuk yang telah setia menemani dan memotivasi penulis selama masa perkuliahan.
15. Kantor Kelurahan Naibonat yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
16. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi tercapainya dari kesempurnaan skripsi ini.

Kupang, Desember 2023

Penulis

## **ABSTRAK**

Skrripsi ini berjudul: Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Naibonat Kecamatan Kupang Timur Kabupaten Kupang. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Naibonat. Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah kelurahan dalam bidang pelayanan publik di Kelurahan Naibonat. Teori yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kinerja pemerintah. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan di kumpulkan baik dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dari lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pemerintah Kelurahan Dalam Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Naibonat belum efektif. Ketersediaan sarana prasana itu dikatakan belum maksimal dan mencapai tingkat keberhasilan dalam tujuan pelaksanaan karena keterlambatan pembangunan, salah satu faktor yang menghambat pelaksanaan kegiatan tersebut adalah keterbatasan anggaran yang disediakan pemerintah untuk pembangunan diwilayah kelurahan. Pelayanan administasi di Kelurahan Naibonat juga belum dijalankan secara maksimal karena banyak keluhan dari masyarakat terkait pelayanan administrasi dan masih terdapat ketidakadilan yang dilakukan oleh pegawai bagian administrasi dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Naibonat.

**Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah Kelurahan, Pelayanan Publik**

## **ABSTRACT**

This thesis is entitled: Performance of the Subdistrict Government in the Field of Public Services in Naibonat Subdistrict, East Kupang District, Kupang Regency. The main problem in this research is how the sub-district government performs in the field of public services in Naibonat Sub-district. The aim of the research is to find out how the sub-district government performs in the field of public services in Naibonat Sub-district. The theory used in research is government performance. The method used is descriptive qualitative. The data sources used were collected from both primary data and secondary data obtained from the field. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation.

The results of this research show that the performance of the Subdistrict Government in the field of Public Services in Naibonat Subdistrict has not been effective. It is said that the availability of infrastructure has not been maximized and achieved the level of success in implementing objectives due to delays in development. One of the factors that hampers the implementation of these activities is the limited budget provided by the government for development in sub-district areas. Administrative services in Naibonat Village have also not been implemented optimally because there are many complaints from the public regarding administrative services and there are still injustices committed by administrative staff in providing services in Naibonat Village.

**Keywords: Performance, Subdistrict Government, Public Services**

## DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL.....	i
BERITA ACARA.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Tinjauan Teoritis.....	10
2.2.2 Kinerja Pemerintah.....	10
2.2.2.1 Pengertian Pemerintah Dan Kinerja Pemerintah.....	10
2.2.2.2 Penilaian Kinerja Pemerintan .....	14
2.2.3 Pelayanan Publik.....	17
2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	17
2.2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	18
2.2.3.3 Standar Pelayanan Publik .....	20
2.2.3.4 Kualitas Dan Dimensi Pelayanan Publik.....	21

2.2.4 Kinerja Pemerintah Kelurahan .....	23
2.2.4.1 Pengertian Kelurahan .....	23
2.2.4.2 Penilaian Kinerja Pemerintah Kelurahan .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Metode Penelitian .....	28
3.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Operasional Variabel.....	29
3.4 Penentuan Informan .....	30
3.5 Jenis, Sumber Data, Dan Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6 Kredibilitas Data .....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
<b>DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Profil Kabupaten Kupang .....	35
4.1.1 Kondisi Geografis dan Administrasi Kabupaten Kupang .....	35
4.1.2 Luas dan Batas Wilayah .....	36
4.1.3 Iklim dan Topografi.....	36
4.1.4 Administrasi Pemerintahan.....	37
4.1.5 Perangkat Daerah Kabupaten Kupang.....	39
4.1.6 Kondisi Demografi Kabupaten Kupang .....	39
4.2 Objek Penelitian.....	45
4.2.1 Sejarah Kelurahan Naibonat .....	45
4.2.2 Letak, Luas dan Batas Wilayah Kelurahan.....	48
4.2.3 Letak Demografi .....	49
4.2.4 Visi dan Misi.....	53
4.2.5 Struktur Organisasi.....	55
<b>BAB V.....</b>	<b>64</b>
<b>ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>64</b>
5.1 Pelaksanaan Kegiatan Pemerintah Kelurahan .....	64
5.1.1 Penyediaan Sarana Prasarana Di Wilayah Kelurahan .....	64
5.1.2 Mengkoordinasi setiap Kegiatan Pemerintah Kelurahan .....	67

5.2 Pelaksanaan Pemberdayaan Masyarakat .....	73
5.2.1 Pelatihan Tenun Ikat.....	73
5.3 Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat .....	77
5.1.3 Penyediaan Pelayanan Administrasi bagi Masyarakat .....	78
BAB VI .....	85
PENUTUP .....	85
6.1 KESIMPULAN.....	85
6.2 SARAN .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	90



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Peta Kabupaten Kupang .....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kelurahan Naibonat .....	55
Gambar 5.1 Jalan dan Deker di Wilayah Kelurahan Naibonat .....	67
Gambar 5.2 Kegiatan Tenun Ikat di Wilayah Kelurahan Naibonat.....	77

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jumlah Kelurahan/Desa Menurut Kecamatan Di Kabupaten Kupang .....	38
Tabel 4.2 Kepadatan Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Kelompok Umur Di Kabupaten Kupang.....	40
Tabel 4.3 Penduduk Berumur 15 Ke Atas Yang Bekerja Selama Seminggu Lalu Menurut Status Pekerjaan Dan Jenis Kelamin Di Kabupaten Kupang .....	41
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Negeri Sispil Menurut Tingkat Pendidikan Dan Jenis Kelamin Di Kabupaten Kupang.....	42
Tabel 4.5 Penduduk Menurut Kecamatan Dan Agama Di Kabupaten Kupang .....	43
Tabel 4.6 Nama-Nama Lurah Kelurahan Naibonat .....	49
Tabel 4.7 Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kelurahan Naibonat.....	50
Tabel 4.8 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Di Kelurahan Naibonat .....	50
Tabel 4.9 Penduduk Kelurahan Naibonat Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	51
Tabel 4.10 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan Di Kelurahan Naibonat .....	52
Tabel 4.11 Jumlah Pegawai Kelurahan Naibonat.....	54
Tabel 5.1 Data Penyediaan Sarana Prasarana Kelurahan Naibonat .....	66
Tabel 5.2 Rapat Koordinasi Di Kelurahan Naibonat .....	68
Tabel 5.3 Rekapitulasi dan Hasil Evaluasi Pelaksanaan Program Kerja Kelurahan Naibonat .....	70
Tabel 5.4 Jenis-Jenis Pelayanan Yang Diberikan Di Kantor Kelurahan Naibonat .....	78
Tabel 5.5 Pencapaian Pelayanan Administrasi Kelurahan Naibonat.....	83