

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI DESA DI DESA NGERA KECAMATAN KEO TENGAH
KABUPATEN NAGEKEO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik Pada jurusan Administrasi Publik



OLEH:

MARIANA ASNATH BUDE

NIM: 42120040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

KUPANG

2024

LEMBARAN PENGESAHAN PRODI

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
DESA DI DESA NGERA KECAMATAN KEOTENGAH KABUPATEN NAGEKEO**

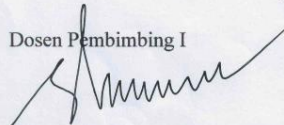
Disusun Oleh

Mariana Asnath Bude
42120040

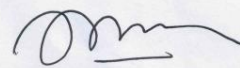
Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas
Pada Tanggal 22 Juni 2024
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

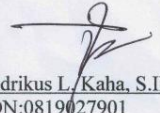
Dosen Pembimbing I


Yasinta Y. P. Peten, S.Sos., M.Si
NIDN:0808067802


Dosen Pembahas I


Stephanie P. A. Lawalu, S.Sos., M.PP
NIDN:1522078301

Dosen Pembimbing II


Hendrikus L. Kaha, S.IP., M.Si
NIDN:0819027901

Dosen Pembahas II


Yohanes K. Ethelbert, S.Fil., MPA
NIDN:0814098801

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik
Tanggal 22 Juni 2024
Ketua Program Studi



Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
NIDN: 0807057601

LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
DESA DI DESA NGERA KECAMATAN KEOTENGAH KABUPATEN NAGEKEO

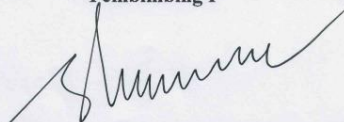
Diajukan Oleh:

MARIANA ASNATH BUDE

42120040

Disetujui Oleh:

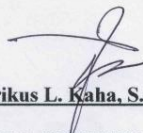
Pembimbing I



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

NIDN:0808067802

Pembimbing II



Hendrikus L. Kaha, S.IP., M.Si

NIDN: 0819027901

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

NIDN: 0811116701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Mariana Asnath Bude

Nomor Induk Mahasiswa : 42120040

Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
DESA DI DESA NGERA KECAMATAN KEOTENGAH KABUPATEN NAGEKEO**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 22 Juni 2024



Mariana Asnath Bude

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwirafrisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu** Tanggal **22** Bulan **Juni** Tahun **2024** Pukul **09.00 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Mariana Asnath Bude
NIM : 42120040
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :
"KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DESA DI DESA NGERA KECAMATAN KEO TENGAH KABUPATEN NAGEKEO"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
2	Sekretaris	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
3	Penguji Materi I	:	Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos., M.PP		
4	Penguji Materi II	:	Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil.,MPA		
5	Penguji Materi III	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
6	Pembimbing I	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
7	Pembimbing II	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 83
Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 86/100

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Frans Bapa Tokan, M.A.

Kupang, 22 Juni 2024
Ketua Tim Penguji,

Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si

MOTTO

“Karena Itu, Saudara-Saudaraku Yang Kekasih, Berdirilah Teguh, Jangan Goyah, dan Giatlah Selalu dalam Pekerjaan Tuhan! Sebab Kamu Tahu, Bahwa dalam Persekutuan Dengan Tuhan Jerih Payahmu Tidak Sia-Sia.”

(I Korintus 15:58)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa dan Bunda Maria atas berkat, karunia, pertolongan dan segala penyertaan-Nya
2. Kedua Orang Tua tersayang Bapak Blasius Tonda dan Ibu Yohana Fabiola Oly atas cinta, doa, dan dukungan tanpa henti sepanjang perjalanan pendidikan saya
3. Kakak tersayang Ferdinandus Dheni yang selalu setia dan membantu saya dalam proses penulisan skripsi ini
4. Keluarga besar Embu Yohanes Mbusa dan keluarga besar Embu Mariana Bude yang telah memberikan dukungan baik secara material maupun moral selama proses perkuliahan saya
5. Saudara Frater Yeremias Piru yang selalu memberikan support, doa dan juga membantu dalam menyelesaikan proses penulisan skripsi saya
6. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Prodi Administrasi Publik Universitas Widya Mandira Kupang
7. Dosen pembimbing saya, atas bimbingan, kesabaran, dan dukungannya dalam menuntun saya selama proses penulisan skripsi ini
8. Teman-teman saya, yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta menjadi teman diskusi yang luar biasa selama proses penulisan skripsi ini Indah Dae Panie, Salma, Erin, Noy, Flora, Irma, dan Joaninha.

9. Para staf di Desa Ngera yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan proses penelitian saya
10. Inocentius Ndonga yang selalu setia memberikan dukungan dan semangat
11. Teman-teman angkatan 20 Administrasi Publik yang selalu setia memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi ini

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari semua pihak di atas, skripsi ini tidak akan terwujud. Terimakasih atas segala bantuan dan doa yang telah diberikan. Semoga persembahan ini dapat menjadi ungkapan rasa terima kasih saya yang tulus.

KATA PENGANTAR

Dengan penuh syukur dan rasa hormat, penulis ingin mengucapkan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkah, petunjuk, dan kekuatan dalam penyelesaian skripsi ini. Doa dan salam penulis panjatkan kepada Yesus Kristus, sang penyelamat, yang senantiasa memberika kasih dan pengampunan-Nya kepada umatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Desa di Desa Ngera Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Dekan Fisip Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Ibu Dr. Indriyati, S.IP,M.Si selaku ketua program studi Administrasi Publik
4. Ibu Yasinta P. Peten, S. Sos, M. Si selaku pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S. IP, M. Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, yang sangat berarti dalam proses penulisan skripsi ini

5. Ibu Stephany P. A. Lawalu, S. Sos, MPP selaku penguji I dan Bapak Yohanes K. Ethelbert, S.Fil, MPA selaku penguji II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan revisi guna menyempurnakan skripsi ini
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah membekali penulis dengan ilmunya masing-masing selama masa perkuliahan
7. Kepala dan seluruh staf Tata Usaha FISIP UNWIRA Kupang, yang telah membantu melayani segala urusan administrasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
8. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Timur bersama stafnya, yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.
9. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nagekeo bersama stafnya, yang telah membantu dalam memberikan izin penelitian.
10. Bapak kepala desa Ngera yang telah membantu dalam memberikan izin penelitian.
11. Bapak dan Ibu Aparatur desa Ngera dan para Informan yang telah membantu penulis dan memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan oleh penulis.
12. Rekan-rekan seiman dan teman-teman seperjuangan, yang senantiasa memberikan semangat, dukungan moral, serta doa dalam perjalanan studi dan penulisan skripsi ini

13. Semua pihak yang turut membantu dan mendukung dalam proses penulisan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung

Penulis menyadari bahwa tanpa restu dan bantuan dari semua pihak diatas, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas segala kebaikan dan doa yang telah diberikan kepada kami

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi sumbangan kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan penghayatan iman katolik. Segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Kupang, Juni 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji untuk tentang “**Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Desa di Desa Ngera Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo**”. Fokus penelitian ini adalah bagaimana aparatur Desa melakukan pelayanan administrasi di Desa Ngera Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo dan faktor-faktor yang menghambat kinerja apartur desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik pelayanan administrasi berfungsi di desa Ngera, yang terletak di Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo. Dalam penelitian ini, teori indikator kinerja pelayanan administrasi digunakan oleh Agus Dwiyanto (2016:50). Dalam penelitian ini, tiga indikator utama adalah produktivitas, kualitas layanan, dan rensposivitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik reduksi, penyajian, dan penarikan simpulan untuk menganalisis data. Data primer berasal dari informan secara langsung, sedangkan data sekunder berasal dari buku-buku dan dokumen resmi dari kantor desa Ngera, instansi yang terkait dengan penelitian ini. Informan penelitian ini adalah Sekdes, Kaur Tata Usaha, Aparatur desa, dan Masyarakat desa Ngera. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa staf desa belum mencapai tingkat kinerja terbaik mereka. Dalam hal produktivitas, para anggota staf belum melakukan pekerjaan mereka dengan optimal, kualitas layanan yang menunjukkan sikap yang berbeda, dan resistensi mereka terhadap kebutuhan masyarakat dan tidak peduli saat memberikan layanan.

Kata kunci: *Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi desa*

ABSTRACT

This research examines "Employee Performance in Providing Village Administration Services in Ngera Village, Keo Tengah District, Nagekeo Regency". The focus of this research is how the Village apparatus performs administrative services in Ngera Village, Keo Tengah District, Nagekeo Regency and the factors that hinder the performance of village officials. The purpose of this study was to determine how well administrative services function in Ngera village, which is located in Keo Tengah District, Nagekeo Regency. In this study, the theory of administrative service performance indicators was used by Agus Dwiyanto (2016: 50). In this study, the three main indicators are productivity, service quality, and responsiveness. This research uses a qualitative approach. This research uses reduction, presentation, and conclusion drawing techniques to analyze data. Primary data came from informants directly, while secondary data came from books and official documents from Ngera village office, agencies related to this research. The informants of this research are the village secretary, head of administration, village apparatus, and Ngera village community. The results of this study show that village staff have not achieved their best level of performance. In terms of productivity, the staff members have not done their work optimally, the quality of service, which shows a different attitude, and their resistance to the needs of the community and do not care when providing services.

Keywords: Employee Performance, Village Administration Services

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBARAN PENGESAHAN PRODI	ii
LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14

2.2 Konsep kinerja.....	18
2.2.1 Kinerja Aparatur.....	22
2.2.2 Indikator Kinerja	24
2.3 Pelayanan Administrasi.....	27
2.3.1 Asas Pelayanan.....	29
2.3.2 Ciri-ciri pelayanan yang baik	32
2.3.3 Karakteristik Pelayanan	34
2.3.4 Unsur-unsur pelayanan	35
2.3.5 Hakekat pelayanan	36
2.3.6 Standar pelayanan.....	37
2.3.7 Kriteria pelayanan yang baik	38
2.4 Kerangka Berpikir.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Penentuan Metode Penelitian	41
3.2 Lokasi penelitian.....	42
3.3 Teknik Pemilihan Informan.....	42
3.4 Fokus Penelitian	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Jenis dan sumber data	46
3.7 Teknik Analisis Data.....	47

BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	49
4.1 Asal Usul/Legenda Desa Ngera	49
4.2 Kondisi Geografis Desa Ngera	50
4.2.1 Kondisi Demografis	52
4.2.2 Keadaan Sosial dan Budaya.....	55
4.2.3 Keadaan Sarana dan Prasarana Ekonomi Desa Ngera.....	56
4.3 Keadaan Pemerintahan Dan Kelembagaan Desa Ngera.....	58
4.4 Visi dan Misi Desa	65
4.5 Struktur Organisasi pemerintahan Desa Ngera.....	65
4.6 Data pelayanan/ Jenis Pelayanan Administrasi Desa	78
4.7 Data SOP (Standar Operasional Pelayanan).....	78
BAB V.....	88
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	88
5.1 Hasil Penelitian	88
5.1.1 Produktivitas	89
5.1.2 Kualitas Layanan	97
5.1.3 Responsivitas	112
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	118
5.2.1 Produktivitas	118
5.2.2 Kualitas layanan	120

5.2.3 Responsivitas	123
5.3 Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Desa Ngera Kecamatan Keo Tengah Kabupaten Nagekeo	125
BAB VI PENUTUP	131
6.1 Kesimpulan Dan Saran.....	131
6.1.1 Kesimpulan	131
6.1.2 Saran.....	133
DAFTAR PUSTAKA.....	134
SURAT KETERANGAN HASIL CHECK PLAGIASI.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Masyarakat Yang Menerima Pelayanan Administrasi.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Data Pemimpin Kepala Desa di Desa Ngera.....	50
Tabel 4. 2 Data Jumlah Penduduk Desa Ngera berdasarkan jenis kelamin.....	52
Tabel 4.3 Struktur Penduduk Menurut Kelompok Umur	53
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan Desa Ngera Tahun 2020.....	54
Tabel 4.5 Jenis Pelayanan di Kantor Desa Ngera	80
Tabel 5.1 Jumlah pelayanan administrasi pada tahun 2019 di Desa Ngera.....	92
Tabel 5.2 Jumlah pelayanan administrasi pada tahun 2020 di Desa Ngera.....	93
Tabel 5.3 Jumlah pelayanan administrasi pada tahun 2021 di Desa Ngera.....	94
Tabel 5.4 Tingkat Pendidikan aparatur desa.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Hadir Perangkat Desa dan Staf Desa Ngera Periode Januari 2024	10
Gambar 2.1 Kerangka berpikir	40
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Ngera.....	67
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bpd Desa Ngera Kecamatan Keo Tengah kabupaten Nagekeo	68
Gambar 5.1 Wawancara bersama Ibu Elis Kaur Tata Usaha	96
Gambar 5.2 Wawancara bersama dengan masyarakat.....	99
Gambar 5.3 Wawancara bersama bapak Romandus Mbusa (Bapak Sekdes)	103
Gambar 5.4 Wawancara bersama Bapak Ferdin kaur perencanaan.....	107
Gambar 5.5 Aparatur desa sedang memberikan pelayanan terhadap masyarakat	123
Gambar 5.6 Fasilitas kerja	129