

T E S I S

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA PADA
KANTOR DESA OEBELO KECAMATAN KUPANG TENGAH
KABUPATEN KUPANG**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MEMPEROLEH GELAR MAGISTER MANAJEMEN**



OLEH:

**FEODORA DIAS AMARAL
NIM. 811212037**

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG
2024**

TESIS

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA PADA KANTOR DESA OEBELO KECAMATAN KUPANG TENGAH KABUPATEN KUPANG

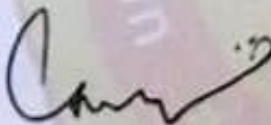
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen


Oleh
Nama : Feodora Dias Amaral
NIM : 811212037

Telah Disetujui Oleh


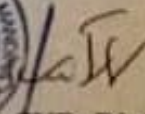
Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota


P. Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA


Lou Sewa Adrianus, S.E., MM

Kupang, Agustus 2024
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira


Kantor Program Studi,

P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol., MBA
NIDN : 0826047603

TESIS

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DESA PADA KANTOR
DESA OEBELO KECAMATAN KUPANG TENGAH KABUPATEN KUPANG**

Disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Feodora Dias Amaral
NIM : 811212037
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji

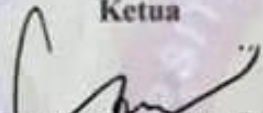
Pada Tanggal, Juni 2024

Dan dinyatakan LULUS

Dewan Penguji :

Ketua

Sekretaris


P. Dr. Cosmas Fernandez, S.VD, MA
NIDN : 99 084304 61


Jou Sewa Adrianus, SE., MM
NIDN/ 08 090559 01

Anggota:

- 1 **P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol., MBA**
- 2 **Dr. Stanis Man, SE., M.Si**
- 3 **Jou Sewa Adrianus, SE., MM**


.....

.....

.....

Kupang, Juli 2024

Mengesahkan


Dekan

Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN: 08 190667 03


Ketua Program Studi

P. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol., MBA
NIDN: 08 260476 03

SERTIFIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Feodora Dias Amaral
NIM : 811212037
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa pada Kantor
Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten
Kupang

menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan dan susun ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau pada Program Studi di Universitas lain. Karya ini adalah milik saya, oleh karena itu pertanggung jawabannya berada sepenuhnya pada diri saya.



ang, Agustus 2024

Feodora Dias Amaral

MOTTO

Kesuksesan dan Kebahagiaan Terletak Pada Diri Sendiri. Tetaplah Berbahagia Karena Kebahagiaanmu dan Kamu Yang Akan Membentuk Karakter Kuat Untuk Melawan Kesulitan

ABSTRAK

Tesis berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa pada Kantor Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang”, oleh Feodora Dias Amaral, NIM Reg.No.811212037, dibimbing oleh Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA dan Jou Sewa Adrianus, S.E, MM.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting didalam suatu organisasi. Setiap SDM dalam organisasi diharapkan untuk memberikan suatu service atau pelayanan yang baik dan secara maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Kualitas pelayanan publik aparat desa dilihat dari dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati kepada masyarakat Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang; 2) Faktor yang menghambat aparat desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang; 3) Faktor pendukung pemberian pelayanan aparat desa kepada masyarakat Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Camat Kupang Tengah, Kepala Desa, Sekretaris Desa, Ketua RT/RW, masyarakat Desa Oebelo. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi.

Hasil penelitian: Dimensi bukti langsung cukup baik, kehandalan, dan daya tanggap pada Kantor Desa Oebelo cukup baik. Sekanjutnya, dimensi jaminan dan empati baik. Faktor pendukung pelayanan pada Kantor Desa Oebelo adalah adanya komunikasi yang baik antara sesama perangkat desa dan dari perangkat desa kepada masyarakat. Faktor penghambat pelayanan pada Kantor Desa Oebelo adalah kurangnya sarana kerja, gedung kantor yang belum diperbaiki, kurangnya penataan berkas.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disarankan kepada Pimpinan dan perangkat desa Oebelo untuk melakukan: penambahan sarana kerja seperti komputer, printer, lemari arsip; melakukan penataan file secara baik sehingga mempermudah saat file dibutuhkan; perbaikan pada fisik akntor yang mengalami kerusakan, seprti plafon, tembok, pintu dan lain-lain; perlunya penataan halaman lingkungan kantor agar lebih asri, hijau dan nyaman; mengutamakan perencanaan keuangan desa untuk pembangunan atau perbaikan fasilitas umum seperti jalan di Desa Oebelo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

Thesis entitled "Quality of Village Government Public Services at the Oebelo Village Office, Central Kupang District, Kupang Regency", by Feodora Dias Amaral, NIM Reg.No.811212037, supervised by Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA and Jou Sewa Adrianus, S.E, MM.

Service quality is very important in an organization. Every human resource in the organization is expected to provide good and maximum service. The aim of this research is to determine: 1) The quality of village officials' public services seen from the dimensions of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for the people of Oebelo Village, Central Kupang District, Kupang Regency; 2) Factors that hinder village officials in providing services to the people of Oebelo Village, Central Kupang District, Kupang Regency; 3) Supporting factors for providing village official services to the people of Oebelo Village, Central Kupang District, Kupang Regency.

This study uses a qualitative method. The informants in this research were the Central Kupang Subdistrict Head, Village Head, Village Secretary, RT/RW Head, Oebelo Village community. Data collection techniques can be done through observation, interviews, documentation.

Research results: The direct evidence dimension is quite good, the reliability and responsiveness of the Oebelo Village Office is quite good. Next, the dimensions of assurance and empathy are good. The supporting factor for services at the Oebelo Village Office is good communication between fellow village officials and from village officials to the community. Factors inhibiting service at the Oebelo Village Office are lack of work facilities, office buildings that have not been repaired, lack of file management.

Based on the results of this research, it can be recommended to Oebelo village leaders and officials to: add work facilities such as computers, printers, filing cabinets; organize files well so that it is easier when files are needed; repairs to physical damage to the building, such as ceilings, walls, doors, etc.; the need to arrange the office environment to make it more beautiful, green and comfortable; prioritize village financial planning for the construction or repair of public facilities such as roads in Oebelo Village.

Key Words: Public Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini merupakan bagian dari salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam proses penelitian hingga penyelesaian tesis ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
2. Dr. M.E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah mendukung penulis mengikuti perkuliahan
3. Dr. Paskalis Seran, SVD, Dipl. Theol., MBA dan ibu Dr. Henny A. Manafe., SE., MM selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan seluruh jajarannya selama penulis mengikuti perkuliahan;
4. Pater Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA sebagai pembimbing utama yang telah memberikan motivasi dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;

5. Jou Sewa Adrianus, S.E, MM sebagai pembimbing anggota yang telah memberi bimbingan, masukan dan motivasi sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik;
6. P. Dr. Yulius Yasinto SVD, MA, M.Sc selaku penguji pertama dan Dr. Stanis Man, SE., M.Si selaku penguji kedua yang telah memberi saran untuk penyempurnaan tesis ini.
7. Pimpinan dan seluruh pegawai pada Kantor Desa Oebelo serta masyarakat Desa Oebelo yang telah membantu penulis dalam penelitian.
8. Orang tua terkasih: Orang tua terkasih: Mama Lina Dos Reis Dias Quintas dan bapa Francisco Amaral serta ke empat saudara saya: Ibu Ida, Ibu Mimi, Ibu Ella, Pak Jay kasih sayang, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis.
9. Rekan-rekan magister manajemen yang telah mendukung baik di masa perkuliahan maupun penyelesaian tesis ini.
10. Alma Mater tercinta, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang ikut membentuk penulis menjadi seorang Magister Manajemen.

Kupang, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

SERTIFIKASI.....	i
MOTTO.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN PENELITIAN TERDAHULU	
2.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2.2 Perangkat Desa.....	17
2.2.1 Pengertian Perangkat Desa.....	17
2.2.2 Struktur dan Tugas Perangkat Desa	19
2.2.3 Peran Perangkat Desa.....	26
2.3 Kualitas Pelayanan	27

2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.2	Prinsip Kualitas Pelayanan.....	29
2.3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	31
2.3.4	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	35
2.4	Penelitian Terdahulu	36
2.5	Kerangka Pikir Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.3	Sumber Data dan Informan	42
3.3.1	Sumber Data.....	42
3.3.3	Informan.....	43
3.4	Jenis Data	44
3.4.1	Jenis Data Menurut Sifat.....	44
3.4.2	Jenis Data Menurut Sumber.....	44
3.5	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	45
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.2	Alat Pengumpulan Data	47
3.6	Teknik Analisis Data.....	49
3.7	Uji Keabsahan Data.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian	53
4.1.2	Perangkat Desa Oebelo	55
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
4.2.1	Kualitas Pelayanan Pemerintah Desa pada Kantor Desa Oebelo Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang	55

4.2.2	Faktor Penghambat Pelayanan Aparat Desa Kepada Masyarakat Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang	74
4.2.2	Faktor Pendukung Pelayanan Aparat Desa Kepada Masyarakat Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang	75
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4.1	Data Penduduk Desa Oebelo.....	54
Tabel 4.2	Data Perangkat Desa Oebelo.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Perangkat Desa	19
Gambar 2.2	Kerangka Pikir Penelitian	40