

**KINERJA APARATUR DESA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK
KEPADA MASYARAKAT DESA FATUMUTI KECAMATAN NOEMUTI
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA
MAKALAH ILMIAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Serjana Administrasi Publik



OLEH

ANJILDUS PATRIO QUINTAO

421 15 130

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2020**



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 MAKALAH ILMIAH

Pada Hari ini, *Selasa Tanggal 22 Desember 2020* Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Makalah Ilmiah, bagi mahasiswa :

N a m a : Anjildus Patrio Quintao
Nomor Registrasi : 421 15 130
Prodi : Administrasi Publik
Judul Makalah Ilmiah :

"KINERJA APARATUR DESA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DESA FATUMUTI KECAMATAN NOEMUTI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA."

Di hadapan Panitia Ujian Makalah Ilmiah yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 73
Penguji II = 73
Penguji III = 72

Lulus dengan Nilai = 72 / 6

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Kupang, 22 Desember 2020
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS NYONG, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

KINERJA APARATUR DESA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK
KEPADA MASYARAKAT DESA FATUMUTI KECAMATAN NOEMUTI
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Kupang.....Desember 2020

Oleh :

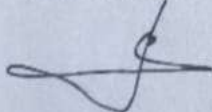
ANJILDUS PATRIO QUINTAO

421 15 130

Makalah ilmiah pengganti skripsi ini telah diterima dan disetujui

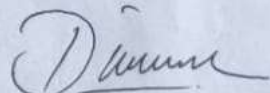
Oleh :

Pembimbing I



Drs. Frans Nyong, M.Si

Pembimbing II



Yosef D. Lamawuran, S.Sos, M.Si

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Kristen Widya Mandira Kupang



Drs. Marinus Kleden, M.Si

MOTTO

***“HIDUP INI SEPERTI SEPEDA, AGAR TETAP SEIMBANG KAU
HARUS TERUS BERGERAK”***

PERSEMBAHAN

KARYA ILMIAH INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- 1. Tuhan Yang Maha Kuasa Dan Maha Esa Yang Telah Memberikan Saya Nafas Kehidupan.*
- 2. Kepada Orang Tua Tercinta Bapak Joao Bosco Ornai Dan Mama Maria Alzira Soares Yang Telah Memberikan Kasih Sayang, Segala Dukungan Dan Cinta Kasih Yang Tak Terhingga Dan Melebihi Apapun.*
- 3. Orang Yang Saya Cintai Marselina Naif, Terima Kasih Atas Dukungan Motivasi, Dan Perhatian Untuk Saya Sehingga Menyelesaikan Studi Ini.*
- 4. Almamaterku Tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.*
- 5. Para Dosen Dan Pembimbingku*
- 6. Sahabat Terbaik JJ Kost Rqb Fake, Bocil, Jumpers, Yuanpaka, Lifegood, Hanter Dadu, Jpd Gego,Angga Baygon, Tonny Luziver, Gerald Dan Ledak.*
- 7. Sahabat-Sahabatku IAP Angkatan 2015*

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan Makalah Ilmiah dengan **judul “KINERJA APARATUR DESA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DESA FATUMUTI KECAMATAN NOEMUTI KABUPATEN KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA ”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan Makalah Ilmiah ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih

kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Marianus Kleden, M,Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Pembimbing I dan Yosef D. Lamawuran, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan Makalah Ilmiah ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Bapak Kades bersama stafnya yang telah membantu memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
7. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan Makalah Ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan makalah ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap semoga makalah ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

Kupang, Desember 2020

Penulis

Abstrak

Makalah Ilmiah Ini Berjudul “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara”. Masalah Pokok Dalam Penelitian Ini Yaitu Kinerja Aparatur Dalam Pemberian Pelayanan Di Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara

Tujuan Penulisan Makalah Ilmiah Ini Yaitu Untuk, Mengetahui Produktifitas Dalam Pelayanan Publik, Kualitas Layanan Dalam Pelayanan Publik, Responsivitas Dalam Pelayanan Publik, Responsibilitas Dalam Pelayanan Publik Dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Fatumuti.

Dalam Penulisan Makalah Ilmiah Ini Penulis Menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif Yang Digunakan Dengan Menggunakan Teknik Pengumpulan Data Melalui Wawancara. Berdasarkan Hasil Penelitian Dapat Diketahui Bahwa 1) Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara Sudah Cukup Baik, Namun Masih Terdapat Beberapa Indikator Ukuran Kinerja Yang Belum Sepenuhnya Sesuai Dengan Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik. 2) Hambatan-Hambatan Yang Ditemukan Pada Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara Diantaranya Adalah Masih Minimnya Sumber Daya Manusia Pemerintah Desa Untuk Melakukan Inovasi Pelayanan, Belum Lengkapnya Sarana Dan Prasarana Penunjang Pelayanan Publik, Masih Adanya Beberapa Aparatur Desa Yang Memiliki Karakter Atau Individu Yang Belum Disiplin Seperti Datang Terlambat. 3) Upaya-Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Mengenai Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara Diantaranya Adalah Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pemerintah Desa Baik Dengan Melakukan Pelatihan Atau Pembinaan, Melengkapi Sarana Dan Prasarana Yang Diperlukan Oleh Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik, Dan Meningkatkan Kemampuan Atau Kepekaan Terhadap Apa Yang Dibutuhkan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik.

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

Daftar Isi

Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vii
Abstrak	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penulisan.....	7
D. Manfaat Penulisan.....	8
E. Metodologi Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	11
A. KINERJA APARATUR	11
1. Pengertian Kinerja Aparatur	12
2. Indikator Dari Kinerja Aparatur.....	12
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	14
4. Karakteristik Kinerja Karyawan	15
5. Dampak Kinerja Karyawan.....	16
B. PEMERINTAH DESA	18
C. PELAYANAN PUBLIK.....	20
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2. Tujuan Pelayanan Publik	22
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	22
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	24
5. Azas Pelayanan Publik.....	26
6. Kualitas Pelayanan Publik	28
D. KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK	30
1. Produktivitas Dalam Pelayanan Publik.....	31
2. Kualitas Layanan Dalam Pelayanan Publik	32
3. Responsivitas Dalam Pelayanan Publik.....	33
4. Responsibilitas Dalam Pelayanan Publik.....	34
5. Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik	35

BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum Desa Fatumuti	36
B. Pelaksanaan Kegiatan	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
A. Produktivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara.	46
B. Kualitas layanan kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara.	47
C. Responsivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pemberian Pelayanan Publik Pada Masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara	48
D. Responsibilitas kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara	49
E. Akuntabilitas kinerja aparatur desa dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat Desa Fatumuti Kecamatan Noemuti Kabupaten Timor Tengah Utara	50
BAB V PENUTUP	52
A. KESIMPULAN.....	52
B. SARAN.....	53

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Tabel

Table 3.1 Penggunaan Tanah	36
Table 3.2 Data Penduduk	37
Table 3.3 Komposisi Perangkat Desa	38
Table 3.4 Lembaga Kemasyarakatan	39
Table 3.5 Jumlah Penduduk Desa Fatumuti	39
Table 3.6 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Pekerjaan	40
Table 3.7 Data Sarana Infrastruktur Umum	42
Table 3.8 Data Sarana Air Bersih	43
Table 3.9 Agama	43