

SKRIPSI

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN

ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA

(Studi Kasus di Kantor Desa Wuakerong, Kecamatan Nagawutung, Kabupaten Lembata)



OLEH

MELANIA NOGO LAMAK

NIM: 42116047UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

KUPANG

2020

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA WUAKERONG
(STUDI KASUS DI KANTOR DESA WUAKERONG, KECAMATAN NAGAWUTUNG,
KABUPATEN LEMBATA)

Kupang , 28 juli 2020

Oleh

MELANIA NOGO LAMAK

42116047

Skripsi ini telah diterima dan disetujui

Oleh :

Dosen Pembimbing I


Drs. Marianus Kleden, M.Si

Dosen Pembimbing II


Didimus Dedi Dhosa, S.Fil,MA

Mengesahkan


Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Drs. Marianus Kleden, M.Si



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, **Selasa** Tanggal **28 Juli 2020** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Melania Nogo Lamak
Nomor Registrasi : 421 16 047
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA." (Studi Kasus Di Kantor Desa Wuakerong Kecamatan Naga Wutung Kabupaten Lembata)

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Didimus Dedi Dhosa, S.Fil, M.A
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Didimus Dedi Dhosa, S.Fil, M.A

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

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

Lulus dengan Nilai =

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 28 Juli 2020
Ketua Tim Penguji,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

MOTO

*“SUKSES BERJALAN DARI KEGAGALAN SATU MENUJU
KEGAGALAN LAIN TANPA KEHILANGAN SEMANGAT”*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah mendukung dan membantu saya baik moril maupun material selama menyelesaikan masa studi pada Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, dengan segala kerendahan hati dan penuh ucapan syukur kupersembahkan skripsi ini:

1. Allah Tritunggal Maha Kudus, Bunda Maria dan Santo Yosef yang masih mengijinkan penulis untuk menikmati berkat dan rahkmat dalam perjalanan hidup penulis.
2. Orangtua tercinta, Bapak Mateus Terong dan Mama Benedikta Ose Deona, yang senantiasa mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, pengorbanan baik moril maupun materi untuk menjadi pribadi yang lebih baik.
3. Saudara-saudariku tersayang Ade Asmin Lamak dan Ade Rosna Lamak. Terimakasih atas motivasi, doa dan dukungannya.
4. Keluarga besar Rusunawa Unwira, Untuk Mama Suster Guidora SSpS dan Mama Damian SSpS, serta semua teman-teman asrama. Terimakasih untuk doa dan dukungannya.
5. Teman hidup Sony Kurniawan yang selalu setia membantu penulis disetiap perjuangan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Semua sahabat perjuangan teman-teman angkatan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016.
7. Sahabat terbaik Ela Tae, Oa Keraf, Elmy Djunina, Ria Seuk, Odi Wandan, Ira Emilia, Amel Soares, Linda Langi, Erny keneheng, adik Iska Yuenda, Adik Bunga Alior yang selalu membantu penulis dalam suka maupun duka.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas Kemurahan Kasih-Nya yang begitu besar dan senantiasa memberikan berkat dan pertolongan kepada penulis sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kantor Desa (Studi Kasus di Kantor Desa Wuakerong, Kecamatan Nagawutung, Kabupaten Lembata)”

Karya ilmiah ini, merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh semua mahasiswa SI untuk memperoleh gelar akademik Sarjana Administrasi Publik (S. AP) pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam rangkain proses penulisan Karya ilmiah ini tidak sedikit tantangan yang penulis hadapi, namun semuanya dapat dilewati karena Cinta Kasih-Nya yang disampaikan melalui segala bentuk dukungan dari banyak pihak yang tentunya sangat besar artinya bagi penulis, untuk itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu.
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fisip Unwira, beserta seluruh staf yang telah banyak membantu penulis dalam mengurus urusan-urusan akademik maupun administrasi.

3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah membimbing dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan serta memotivasi penulis untuk mendekati pada kesuksesan.
4. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Didimus Dedi Dhosa, S.Fil. MA selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembahas I yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk menguji dan memberikan masukan demi masukan.
7. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S,IP,M.Si selaku pembahas II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk menguji dan memberikan masukan demi masukan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Kantor Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat desa wuakerong serta faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa wuakerong.

Jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang. Sumber data yang diperoleh adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data adalah In-Depth Interview, Observasi dan Review Dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah koleksi data, reduksi data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sejauh ini kinerja pegawai pada Kantor Desa Wuakerong belum optimal. Hal ini terlihat dari indikator (1) kesederhanaan bahwa terkait prosedur pelayanan cukup berjalan optimal, (2) kejelasan dan kepastian terkait kepastian waktu dalam pelayanan administrasi pada kantor Desa Wuakarong belum optimal. (3) keamanan, terkait keamanan dalam pelayanan sudah optimal. (4) keterbukaan terkait informasi yang diberikan pegawai sudah optimal. (5) efisien bahwa kecepatan pelayanan masih tumpang tindih. (6) ekonomis bahwa kepastian biaya yang sudah optimal karena tidak dikenakan biaya administratif.

Kesimpulannya, Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Di Kantor Desa Wuakerong belum berjalan optimal, maka penulis menyarankan beberapa hal berikut (1) kepada Pemerintah Desa Wuakerong untuk segera memperbaiki segala aspek pelayanan yang belum berjalan optimal sehingga pelayanan kedepannya yang diberikan

bisa lebih baik lagi. (2) Kepada masyarakat Desa Wuakerong untuk selalu berpartisipasi dalam pemberian pelayanan publik yang semakin lebih baik lagi.

Kata Kunci : Kinerja dan Pelayanan Administrasi

ABSTRACT

This study aims to determine how the performance of wuakerong village office employees and the factors that hamperr the performance of village office sttaf in providing service to the wuakerong community.

This type of research in this research is descriptive research using a qualitative approach. Informants in this study were 13 people. Sources of data obtained are primary and secondary data. Data collection techniques are in-depth, interviews, observations and document reviews. Data anlysis techniques used in this study are data collection, data reduction and conclusion drawing/ verification.

The result of this study indicate that so far the performance of employees at the wuakerong village office has not been optimal. This can bi seen from the indicators (1) simplicity that related to adequate service procedures running optimally, (2) clarity and cernaity related to the the certainty of time in administrative services at the wuakerong village office is not optimal. (3) security related to security in service is optimal. (4) openness related to information provided by employees is optimal. (5) efficient that the speed of service is still overlapping. (6) economical that certainty is optimal because it is not subject to administrative costs.

In conclusion, the performance of employees in providing administrative services to the community at the wuakerong village office has not been optimal. The authors suggest the following points (1) to the wuakerong village government to immediately improve all aspect of services provided in the future can be even better. (2) to the people of wuakerong village to always participate in the provision of increasingly better public services.

Keyword : Performance dan Administrative Services

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
MOTO	ii
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB IPENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat penelitian	4
BAB IILANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Bentuk-bentuk pelayanan publik	Error! Bookmark not defined.

2.6 Tujuan Pelayanan publik	Error! Bookmark not defined.
2.7 Asas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.8 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.9 Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan.....	Error! Bookmark not defined.
2.10 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IIIMETODE PENELITIAN

3.1 Metode dan Penelitian Sosial	Error! Bookmark not defined.
3.2 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IVGAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Kondisi Desa	Error! Bookmark not defined.
4.2 Kondisi Pemerintahan Desa	Error! Bookmark not defined.
4.3 POTENSI	Error! Bookmark not defined.
4.4 Masalah	Error! Bookmark not defined.
4.5 Prosedur Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Wuakerong	Error! Bookmark not defined.

defined.

BAB VHASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Desa

Wuakerong.....Error! Bookmark not defined.

5.2 Faktor-faktor yang menghambat Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di

Desa wuakerong Kecamatan Nagawautung.....Error! Bookmark not defined.

BAB VIKESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KesimpulanError! Bookmark not defined.

6.2 Saran.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA