

SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI UMUM DESA DI DESA PENFUI TIMUR KECAMATAN KUPANG
TENGAH KABUPATEN KUPANG



Oleh

Dionisius Setiawan

NIM 411 15 055

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

2021

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang....Juni 2021

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI UMUM DESA DI DESA PENFUI TIMUR KECAMATAN
KUPANG TENGAH KABUPATEN KUPANG**

Skripsi Ini Diajukan Oleh:

DIONISIUS SETIAWAN

411 15 055

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING I


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

PEMBIMBING II


Drs. Rodrigues Servatius, M.si

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Drs. Marianus Kleden, M.Si

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dionisius Setiawan
No. Regis : 411 15 055
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Umum Desa Di Desa Penfui Timur Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang”, yang dibimbing oleh Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku pembimbing I dan Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku pembimbing II Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Mei 2021

Dionisius Setiawan

MOTTO

**“Koda Néka Nggut,
Hélék Néka Paci**

**Kalah jangan beralasan
Menang jangan bersorak**

**Lose don't make reason,
Win don't cheer”**

penulis

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur dan terima kasih-ku

Karya ini kupersembahkan untuk

1. Bapak tercinta Heribertus Kasan dan mama tersayang Yuliana Murti Fatima yang selalu memberikan doa, motivasi, nasehat, serta dukungan materil yang berarti bagi penulis selama masa perkuliahan sampai terselesainya penyusunan skripsi ini.
2. Adik-adiku tersayang adik Robertus, Aloysius, Yohanes, Sulistio dan adik Engelbertus yang selalu mendukung dan memberikan motivasi bagi penulis selama masa perkuliahan sampai pada terselesainya penulisan skripsi ini
3. Maria Serliana Dahuk, yang selalu setia menemani serta memberikan motivasi yang berarti bagi penulis selama proses penulisan skripsi ini.
4. Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat perlindungan tangan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DESA DI DESA PENFUI TIMUR KECAMATAN KUPANG TENGAH KABUPATEN KUPANG.** aPenulisan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat, guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selain itu, karya ini dapat terselesaikan karena campur tangan banyak pihak. Karena itu kepada mereka penulis menghaturkan limpah terima kasih :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah menyediakan semua fasilitas perkuliahan sampai pada penyelesaian studi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah menyediakan semua fasilitas perkuliahan sampai pada penyelesaian studi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku pembimbing utama dan Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah mengorbankan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan serta memberi petunjuk yang berarti selama penulis menyusun skripsi ini
5. Ibu Veronika I.A. Boro S.IP, M.Si sebagai penguji I (satu) dan Bapak Apolonaris Gai S.IP, M.Si sebagai penguji II (dua) yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi
6. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan sampai pada terselsainya penulisan skripsi ini
7. Semua dosen jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmunya serta membimbing dan menuntun penulis selama masa perkuliahan

8. Seluru Staf Tata Usaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu penulis dalam pelayanan administrasi
9. Bapak Camat Kecamatan Kupang Tengah yang telah memberi izin bagi penulis untuk melakukan penelitian
10. Bapak Kepala Desa Penfui Timur dan juga para responden yang telah membantu penulis selama proses penelitian dalam memberikan data
11. Teman seperjuangan angkatan 2015 Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terima kasih untuk kebersamaan, bantuan doa, dan dukungan dari teman-teman untuk penulis selama ini
12. Teman Dedy Ndona, Ka Dolin Tantus, Alfy Dagur, Yano, Doli, Santos, Akbar, Riko, Charlie, Buyung, Gordy, Nitha, ka Seo, Ochik, Enda, Arni, Tania, Rafly, Kevin Marden, Yhansen Ambong, Ronal Djahar, Lilos, Isco March, Hilarius, Kevin Hutajulu, Bang Burian serta semua teman-teman yang tidak disebutkan namanya satu per satu. Terima kasih untuk segala bentuk dukungan dari teman-teman semua untuk penulis selama ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Kupang, Mey 2021

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBARAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
BERITA ACARA	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISIONALITAS	3
MOTTO.....	4
PERSEMBAHAN.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR	12
ABSTRAK.....	13
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG	Error! Bookmark not defined.
1.2 RUMUSAN MASALAH	Error! Bookmark not defined.
1.3 TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.4 MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.2 TINJAUAN TEORITIS	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.

2.2.4	Kualitas Dan Dimensi Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.6	Tugas dan Fungsi Pemerintah	Error! Bookmark not defined.
2.2.7	Administrasi Pemerintah Desa	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Penentuan Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Penentuan Informan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4	Jenis dan Teknik pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik pengolahan data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik analisis data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBYEK PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah dan Dasar Terbentuknya Desa Penfui Timur	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi Pemerintah Desa Penfui Timur	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Pemerintah Desa Penfui Timur	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Kondisi Geografis	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Kondisi Demografis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Kondisi Sarana dan Prasarana	Error! Bookmark not defined.
4.1.7	Kondisi Sarana dan Prasarana Desa Penfui Timur	Error! Bookmark not defined.
4.2	DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Administrasi Desa di Desa Penfui Timur	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	SOP Administrasi Umum Desa di Desa Penfui Timur	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pelayanan dan Bimtek Aparatur Desa Penfui Timur	Error! Bookmark not defined.
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Faktor Organisasi	Error! Bookmark not defined.

5.2	Faktor Kepemimpinan	Error! Bookmark not defined.
5.3	Kemampuan dan Ketrampilan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
6.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.1.1	Faktor Organisasi	Error! Bookmark not defined.
6.1.2	Faktor Kepemimpinan	Error! Bookmark not defined.
6.1.3	Faktor Kemampuan dan Ketrampilan.	Error! Bookmark not defined.
6.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Administrasi Desa di Desa Penfui Timur Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Daftar Nama Kepala Desa Penfui Timur Dari Tahun 2005-2020**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Per Dusun Desa Penfui Timur, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten
Kupang Bulan Juni Tahun 2020 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Desa Penfui Timur, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang Menurut
Tingkat Pendidikan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Desa Penfui Timur, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang
Berdasarkan Mata Pencaharian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Jumlah Penduduk Desa Penfui Timur, Kecamatan Kupang Tengah, Kabupaten Kupang Menurut
Agama..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Jumlah Sarana dan Prasarana Di Desa Penfui Timur.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Jumlah Infrastruktur Di Desa Penfui Timur..... **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.8 Sarana Dan Prasarana Desa Penfui Timur **Error! Bookmark not defined.**

TABEL 4.9 Infrastruktur Di Desa Penfui Timur **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 STRUKTUR ORGANISASI DESA PENFUI TIMUR, KECAMATAN KUPANG TENGAH, KABUPATEN KUPANG **Error! Bookmark not defined.**

GAMBAR 4.2 STRUKTUR BADAN PERMUSAWARATAN DESA PENFUI TIMUR KECAMATAN KUPANG TENGAH, KABUPATEN KUPANG **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.3 Peta Desa Penfui Timur..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.4 Bimtek Penyusunan Legal Drafting Bagi Aparat Desa Lingkup Pemerintah Kabupaten Kupang Tahun Anggaran 2019 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.5 Bimbingan Teknis Penyusunan Legal Drafting bagi Aparatur Desa Lingkup Pemerintah Kabupaten Kupang tahun 2018, di Chrysant Home Stay, Desa Baumata Barat, Rabu (8/8/2018) **Error! Bookmark not defined.**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Umum Desa di Desa Penfui Timur Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Umum Desa di Desa Penfui Timur Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang. Teori yang digunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah penelitian adalah Kualitas pelayanan publik. berupa Faktor organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan ketrampilan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisa data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, tahap penarikan kesimpulan lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Faktor Organisasi ditandai adanya pembagian Tugas dan Kerja antara Kepala Desa dan Perangkat Desa dalam hal ini Sekretaris Desa, Pelaksana Kewilayahan dan Pelaksana Teknis sesuai dengan Permendagri Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Administrasi Desa, Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. (2). Faktor Kepemimpinan ditandai kepala Memberikan support/dukungan, motivasi, arahan, masukan dan pengawasan bagi bawahannya dalam hal ini perangkat desa agar memberikan pelayanan yang baik diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 serta melakukan inovasi yang dilakukan lewat program jempot bola dimana aparat desa langsung turun ke masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Administrasi Umum Desa. (3). Kemampuan dan Ketrampilan ditandai adanya program dan pelatihan bagi Aparat Desa Penfui Timur dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Umum Desa di Kantor Penfui Timur berupa berupa bimtek baik di Aula Kantor Bupati Kupang yang diselenggarakan oleh Kantor Pertanian Kabupaten Kupang dan Dinas Pemberdayaan dan Masyarakat Desa

Berdasarkan hasil analisis diatas, penulis menyimpulkan bahwa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Umum Desa di Desa Penfui Timur Kecamatan Kupang Tengah Kabupaten Kupang dipengaruhi adanya Faktor organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh Aparatur Pemerintahan Desa Penfui Timur.

Penulis menyarankan (1). Kedepannya kepada Pemerintah Desa Penfui agar tetap mempertahankan dan memberikan pelayanan Administrasi Umum kepada masyarakat Desa Penfui Timur. (2). Kepada Pemerintah Desa Penfui perlu adanya payung hukum atau peraturan yang administrasi umum desa. (3). Kedepannya kepada Aparatur Pemerintah Desa Penfui Timur agar tetap mengikuti Bimtek yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kupang terutama berkaitan dengan administrasi umum desa dalam meningkatkan kemampuan dan ketrampilan bagi Aparatur Pemerintah Desa Penfui Timur.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Desa, Desa Penfui Timur.