

**SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DESA GOLO**  
**LANGKOK DI KECAMATAN RAHONG UTARA KABUPATEN**  
**MANGGARAI)**

*Diajukan untuk memenuhi Salah Satu Syarat Meperoleh*  
*Gelar Sarjana Administrasi Publik*



**ANICETUS SURYANTO SAMPUR**

**42117117**

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

**KUPANG**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DESA GOLO LANGKOK DI**  
**KECAMATAN RAHONG UTARA KABUPATEN MANGGARAI)**

Kupang 13 Januari 2022

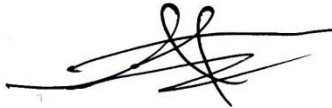
Oleh

**ANICETUS SURYANTO SAMPUR**

42117117

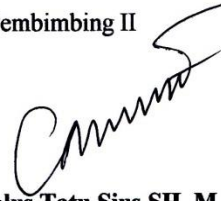
Skrpsi ini Di Sahkan dan Di Setujui Oleh

Pembimbing I



(Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil.,M.Si)

Pembimbing II



(Karolus Tatu Sius SH, M.Si)

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(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](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI






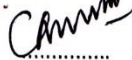
Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 18 Desember 2021** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

**N a m a** : Anicetus Suryanto Sampur  
**Nomor Registrasi** : 421 17 117  
**Prodi** : Administrasi Publik  
**Judul Skripsi** :

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PASCA PEMEKARAN (Studi Kasus Desa Golo Langkok di Kecamatan Rahong Utara, Kabupaten Manggarai)."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 6 Pembimbing I : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

  
.....  
*Carume*  
.....  
  
.....  
*Dionisius*  
.....  
  
.....  
  
.....  
*Carume*  
.....  
  
.....  
  
.....

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 78.....  
 Penguji II = 79.....  
 Penguji III = 80.....

Lulus dengan Nilai = 79 / B.F

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM :

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan :  
  
 Drs. Marianus Kleden. M.Si

Kupang, 18 Desember 2021  
Ketua Tim Penguji,

  
Paulus A. K. L. Ratumakin S.Fil M.Si

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anicetus Suryanto Sampur

No. Regis : 421 17 117

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

### **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DESA GOLO LANGKOK DI KECAMATAN RAHONG UTARA KABUPATEN MANGGARAI)**


Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Bapak Paulus A.K.L RATUMAKIN,S.  
Fil.,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Karolus Tatu Sius SH, M.Si selaku  
pembimbing II.**

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan  
penyimpangan maka Saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 18 Desember 2021



Yang membuat pernyataan

  
Anicetus Suryanto Sampur

## **MOTO**

“Berusahalah untuk tidak menjadi manusia berhasil, tapi berusahalah untuk menjadi manusia berguna”

## **ABSTRAK**

### **Efektifitas Pelayanan Publik (studi kasus Desa Golo Langkok di kecamatan Rahong Utara Kabupaten Manggarai)**

Penelitian ini dilakukan di Desa Golo Langkok di Kecamatan Rahong Utara Kabupaten Manggarai, sebelum pemekaran ada beberapa keluhan dan keritikan seperti yang diceritakan masyarakat Desa, contohnya dalam hal Pelayanan Administrasi di Desa yang kurang efektif, sering menunda-nunda dan sering molor waktu. Penelitian ini bertujuan mengetahui efektivitas pelayanan publik (studi kasus Desa Golo Langkok di kecamatan Rahong Utara Kabupaten Manggarai). Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu primer dan sekunder, jumlah informan yaitu 15 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, verifikasi data yang bersifat kualitatif, serta menggunakan pengabsahan data triangulasi yakni triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik pasca (studi kasus Desa Golo Langkok di kecamatan Rahong Utara Kabupaten Manggarai) sudah tergolong efektif meski ada terdapat beberapa kekurangan, apabila dibahas dari aspek (1) prosedur pelayanan, sudah dapat dikatakan sudah efektif, (2) waktu penyelesaian, sudah tergolong efektif, meski terdapat beberapa kekurangan (3) biaya pelayanan, sudah tergolong efektif; (4) sarana dan prasaranan, sudah tergolong efektif; (5) kompetensi pegawai, sudah tergolong efektif; (6) produk pelayanan, sudah tergolong efektif.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Publik

## **PERSEMBAHAN**

Hasil Penelitian ini saya persembahkan untuk :

Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas segala rahmat dan berkat yang dilimpahkan

Bapak dan Mama yang luar biasa

Kakak dan Adik tercinta

Keluarga besar yang selalu memberi dukungan dan Doa

Teman-teman serta orang-orang yang selalu mendukung dan yang selalu mendoakan dalam  
penyelsaian penelitian ini

Almamater Tercinta

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karna atas Berkat dan Rahmat-nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) pada program sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dalam rangka menyelesaikan program sarjana S1 peneliti menyusun penelitian dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DESA GOLO LANGKOK DI KECAMATAN RAHONG UTARA KABUPATEN MANGGARAI)”. Dalam proses penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak, untuk itu peneliti banyak mengucapkan limpah trimakasi kepada

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Ketua dan Sekertaris Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil.,M.Si selaku Dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Karolus Tatu Sius SH, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, petunjuk dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Didimus Dedi Dhosa, S.Fil.,MA selaku dosen wali yang membimbing dari smester 1 sampai sekarang
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
8. Keluargatercinta, bapak Thomas Sampur dam Mama Teresia Adut, kakak danadik
9. Seluruh teman jurusan Admnistrasi Publik seangkatan 2017

Dukungan kepada peneliti dalam melakukan penelitian ini.

Peneliti menyadari penelitian ini jauh dari kata sempurna dan tidak lepas dari kekurangan. Maka dari itu, peneliti mengharapkan keritik dan saran yang dapat membangun dalam menyempurnakan penelitian ini. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 RumusanMasalah .....	6
1.3 BatasanMasalah.....	6
1.4 ManfaatPenelitian.....	6
1.5 TujuanPenelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Pegertian Efektivitas .....	8
2.3 Pelayanan Publik .....	9
2.3.1 Perinsip-perinsip Pelayanan Publik .....	11
2.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	12
2.3.3 Paradigma Pelayanan Publik .....	13
2.3.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	15
2.4 Pemekaraan Desa .....	17
2.5 Kerangka Berpikir .....	18
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	20
3.2 Fokus Penelitian .....	20
3.3 Operasional Variabel .....	20
3.3.1 Indikator .....	21
3.4 Informan Penelitian .....	21
3.5 Tempat Dan Waktu Penelitan .....	22

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.7 Metode Pangumpulan Data.....	22
3.8 Teknik Analisis Data .....	22
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Gambaran Umun Desa Golo Langkok .....	24
4.1.1 Kondisi Geografis .....	24
4.1.2 Kondisi Demografis .....	24
4.1.3 Sarana dan Prasarana.....	26
4.1.4 Sarana Jalan .....	26
4.1.5 Saranan dan Prasarana Elektronik.....	26
4.1.6 Saranan dan Prasaran Desa.....	26
4.2 Batas-batas Desa Golo Langkok .....	26
4.3 Visi dan Misi .....	27
4.4 Arah dab Kebijakan .....	27
4.5 Arah Kebijakan Keuangan Desa .....	30
4.6 Program dan Kegiatan Indikatif .....	33
4.7 Struktur Pemerintahan Desa Golo Langkok .....	35
4.8 Tugas Pokok dan Kedudukan .....	37
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	47
5.1.1 Prosedur Pelayanan .....	47
5.1.2 Waktu Penyelsaian .....	49
5.1.3 Biaya Pelayanan .....	49
5.1.4 Sarana dan Prasarana.....	50
5.1.5 Kompentensi Pegawai.....	51
5.1.6 Produk Pelayanan .....	52
<b>BAB VI KESIMPULAN .....</b>	<b>53</b>
6.1 Kesimpulan .....	53
6.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>19</b>

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 2. Tabel Data Penduduk .....	25
Gambar 3 Struktur Pemerintahan Desa Golo langkok.....	36
Lampiran .....	55
Pustaka .....	56
Dokumentasi.....	58