

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DESA MORAMAM KECAMATAN  
ALOR BARAT DAYA KABUPATEN ALOR TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu  
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Pemerintahan



OLEH

**NAMA : MAXY W M MAROKANG**

**NOMOR REGIS : 411-15-110**

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG**

**2022**



## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Jumat Tanggal 03 Juni 2022, Pukul 10.00 WITA*, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maxy Wilyam Maanana Marokang  
No. Registrasi : 411 15 011  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi :  
"KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DESA MORAMAN KECAMATAN ALOR BARAT DAYA KABUPATEN ALOR TAHUN 2020"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
2. Sekretaris : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
3. Penguji Materi I : Veronika I.A Boro, S.IP., M.Si
4. Penguji Materi II : Apolonaris Gai, S.IP., M.Si
5. Penguji Materi III : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
7. Pembimbing II : Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 78  
Penguji II = 79  
Penguji III = 81  
Lulus dengan Nilai = 79/B+

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

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

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan :



Drs. Marjanus Kleden, M.Si

Kupang, 03 Juni 2022

Ketua Tim Penguji

Drs. Rodriques Servatius, M.Si

**LEMBARAN PENGASAHAN**

Kupang.....Juni 2022

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DESA MORAMAM KECAMATAN ALOR  
BARAT DAYA KABUPATEN ALOR TAHUN 2020**

Diajukan Oleh

**MAXY WILYAM MAANANA MAROKANG**

**411 15 110**

**DISETUJUI OLEH**

**PEMBIMBING I**

**Drs. Rodrigues Servatius, M.SI**

**PEMBIMBING I**

**Drs. Frans Bapa Tokan, M.SI**

**MENGESAHKAN**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Univesitas Katolik Widya Mandira Kupang**



**Widya Mandira kleden, M.SI**

## MOTTO

Aku ditolak dengan  
hebat sampai jatuh,  
tetapi TUHAN menolong  
aku.

Mazmur 118:13

## **PERSEMBAHAN**

Karya penulisan ini di persembahkan khusus untuk mereka yang penulis kasihi dan cintai:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Samuel Maanana dan Mama Sarah Marokang. Mama, yang selalu sabar dan tabah membesarkan, mendidik, mendukung, serta mendoakan penulis. Terimakasih atas doa dan dukungan serta kasih sayang, pengorbanan selama ini.
2. Keempat bersaudara, Kakak Fens Maanana, Kakak Jean Maanana, Kakak Maria Maanana dan Kakak Jhon Maanana. Yang telah mendukung lewat materi maupun doa yang diberikan kepada penulis.
3. Keluarga besar Maanana dan Marokang yang selalu mendukung serta mendoakan penulis.
4. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang “Tanpa Cinta dan Tanpa Dukungan Kalian Semua Penulis Tidak Bisa Berbuat Apa-Apa”

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tagaan di bawa ini :

Nama : Maxy W. M. Marokang  
Nomor Registrasi : 411 15 110  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) ini dengan judul : Kinerja Pelayanan Administrasi Desa Moramam Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor Tahun 2020 adalah benar-benar karya sendiri yang dibimbing oleh Pembimbing I : Bapak Drs. Rodriques Servatius, M. Si dan Pembimbing II : Bapak : Drs. Frans Bapa Tokan, MA. Apabila di kemudian hari ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum oleh pihak Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang.....2022

Mahasiswa



Maxy W.M. Marokang

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis hantarkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DESA MORAMAM KECAMATANALOR BARAT DAYA KABUPATEN ALOR TAHUN 2020.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan halangan. Namun berkat bantuan dan pemikiran serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani proses pendidikan di UNWIRA.
2. Bapak Dekan FISIP Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M. Si, selaku Wakil Rektor III sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I, yang dengan ketulusan hati dan kesabarannya telah membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II, yang dengan ketulusan hati dan kesabarannya telah membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Apolonaris Gai, S.IP., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus sebagai Penguji I yang telah memberikan banyak

masukan demi penyempurnaan skripsi ini.

6. Ibu Veronika I.A. Boro, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus Penguji II yang telah memberikan banyak masukan demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan caranya masing-masing telah membantu penulis sejak awal perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
8. Ibu Dian selaku Pegawai Tata Usaha Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang selalu dengan setia memberikan pelayanan dalam hal pengurusan administrasi untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu Propinsi NTT, Bapak Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Kupang, Bapak Ketua Dinas Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Alor, Bapak bupati dan Wakil Bupati Alor, Bapak Camat Kecamatan Alor Barat Daya, Bapak Kepala Desa moramam yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan proses penelitian.
10. Informan Penelitian, Kepala Tata Usaha dan Umum Desa Moramam, bersama anggota aparatur Desa dan masyarakat Desa Moramam.
11. Teman-teman Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
12. Kedua orang tua tercinta, Bapak Samuel Maanana dan Mama Sara Marokang yang selalu membantu penulis, baik materi maupun moral sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
13. Saudara-saudari Kakak Dominggus Fans Maanana, Kakak Jeanisnawati Tabita



Maanana, Kakak Maria Maanana, Kakak Jhon Lambertus Maanana yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis Dalam menyelesaikan perkuliahan.

14. Rekan-rekan mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2015 yang juga telah membantu penulis selama menyelesaikan penulisan skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan Skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati menerima segala kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu sosial dan ilmu politik.

Kupang,..... 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

**Halaman Judul**

**Berita Acara Ujian Skripsi**

**Lembar Pengesahan**

**Motto**

**Persembahan**

**Pernyataan Orisinalitas**

Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Abstrak.....	xvi

## **BAB**

<b>I</b>	<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
	1.1 Latar Belakang.....	1
	1.2 Rumusan Masalah.....	4
	1.3 Tujuan Penelitian.....	5
	1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	5
<b>II</b>	<b>KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>7</b>
	2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
	2.2 Tinjauan Teoritis.....	11
	2.2.1 Pemerintahan Desa.....	11

2.2.2	Administrasi .....	12
2.2.3	Konsep Administrasi .....	13
2.2.4	Konsep Pelayanan Administrasi .....	15
2.2.5	Kualitas Pelayanan Administrasi Desa .....	17
<b>III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1	Penentuan Metode Penelitian .....	21
3.2	Teknik Penentuan Informan .....	21
3.3	Operasional Variabel .....	22
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.6	Teknik Analisis Data .....	25
<b>IV</b>	<b>DESKRIPSI WILAYA DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
4.1	Deskripsi Wilaya Penelitian .....	27
4.1.1	Visi Desa Moramam .....	28
4.1.2	Misi Desa Moramam.....	29
4.1.3	Keadaan Geografis dan Administrasi Desa Moramam .....	30
4.1.4	Keadaan Penduduk Desa Moramam .....	31
4.1.4.1	Keadaan Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	31
4.1.4.2	Keadaan Penduduk Berdasarkan Kesehatan .....	33
4.1.4.3	Keadaan Penduduk Berdasarkan Agama atau Kepercayaan yang di Anut .....	34
4.1.5	Kondisi Infrastruktur Jalan.....	35
4.1.6	Kondisi Ekonomi Desa .....	36
4.1.7	Pemerintah Desa Moramam.....	39
4.2	Deskripsi Wilaya Penelitian .....	45

4.2.1	Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Moramam .....	45
4.2.2	Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa .....	46
4.2.3	Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa .....	60
4.2.4	Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Admministrasi Pemerintah Desa.....	60
<b>V</b>	<b>ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
5.1	Layanan Dasar ( <i>Core Service</i> ).....	64
5.1.1	Administrasi Kependudukan.....	64
5.1.2	Pelaporan (Laporan Pendapatan Desa) .....	66
5.1.3	Perencanaan (Pembangunan) .....	68
5.1.4	Pengelolaan Aset.....	69
5.1.5	Papan Alur Pelayanan/Siklus Pelayanan Publik .....	71
5.1.6	Pengelolaan Anggaran .....	72
5.2	Layanan Fasilitas ( <i>Facilitating Service</i> ).....	74
5.2.1	Sarana dan Prasarana.....	75
5.3	Layanan Pendukung ( <i>Supporting Service</i> ) .....	79
5.4	Janji Pelayanan ( <i>Service Offering</i> ) .....	82
5.4.1	Janji Pelayanan.....	84
5.4.2	Petugas Memberikan Jaminan Legalitas dan Kepastian Dalam Pelayanan .....	86
<b>VI</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
6.1	Kesimpulan.....	90
6.2	Saran .....	90
6.2.1	Pemerintah Desa Moramam.....	90

6.2.2 Pemerintah Kecamatan Kabupaten .....	90
6.2.3 Masyarakat Desa Moramam .....	90
6.2.4 Peneliti Selanjutnya.....	91

**DAFTAR PUSTAKA**

**ORGANISASI PERSONALIA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel Administrasi Umum.....	2
Tabel Administrasi Penduduk.....	2
Tabel 4.1. Daftar Nama Kepala Desa Moramam.....	28
Tabel 4.2. Batas Wilayah Desa Moramam .....	31
Tabel 4.3. Keadaan Penduduk Desa Moramam.....	32
Tabel 4.4. Data Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	33
Tabel 4.5. Daftar Sekolah yang Ada di Desa Moramam .....	34
Table 4.6. Fasilitas Kesehatan yang Ada di Desa Moramam .....	35
Table 4.7. Agama atau Kepercayaan yang Dianut di Desa Moramam.....	36
Tabel 4.8. Daftar Kondisi Infrastruktur Jalan di Desa Moramam .....	37
Tabel 4.9. Jumlah Tanaman Perkebunan di Desa Moramam .....	39
Tabel 4.10. Sumber Daya Air di Desa Moramam .....	40
Tabel 4.11. Jumlah Masyarakat yang Mengurus Administrasi Kependudukan di Desa Moramam .....	56
Tabel 5.1. Aparatur Desa Moramam .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Bagan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Moramam 2020-2025 .....	44
Gambar 5.1. Tabel APBDES Desa Moramam.....	63
Gambar 5.2. Siklus Pelayanan Administrasi di Desa Moramam.....	68
Gambar 5.3. Pelayanan Desa Moramam Kepada Masyarakat.....	73
Gambar 5.4. Pelayanan Desa Moramam Kepada Masyarakat.....	74
Gambar 5.5. Satu Unit Laptop dan Satu Unit Printer .....	77
Gambar 5.6. Satu Unit Laptop dan Satu Unit Printer .....	77

## ABSTRAK

Maxy Wilyam Maanana Marokang (41115110) Skripsi ini berjudul “Kinerja Pelayanan Administrasi Desa Moramam Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor Tahun 2020” Drs. Rodriques Servatius, M.Si dan Drs. Frans Bapa Tokan, MA sebagai pembimbing I dan pembimbing II Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Penyelenggaraan Administrasi di Desa Moramam Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor. Adapun masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimanakah proses Pelayanan Administrasi kepada masyarakat dan Kinerja pelayanan administrasi kepada masyarakat bisa berjalan dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan aparatur desa mormaam melayani administrasi Desa Kepada masyarakat. Ada (2) aspek yang dikaji dalam penelitian ini yaitu Administrasi umum dan Administrasi penduduk.

Untuk penjelasan pokok pada judul di atas maka digunakan konsep pelayanan dari Pemerintah Desa, Administrasi, Konsep Administrasi, Konsep Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan Administrasi Desa (struktur organisasi, kemampuan apratur desa dan system pelayanan).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik pengolahan data dan analisis data menggunakan teknik analisa deskriptif kualitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah pelayanan Administrasi aparatur Desa Moramam kecamatan Alor Barat Daya dan oprasional variable ini adalah layanan dasar (*core service*), layanan fasilitas (*facilitating service*), layanan pendukung (*supporting service*), dan janji pelayanan (*service ooffering*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam layanan dasar ditemukan segala pelayanan administrasi umum dan penduduk suda berjalan baik serta tidak di temukan kendala dari aparatur desa. Namun ditemukan adanya kendala – kendala yang sempat peneliti temui yaitu (1) kurangnya fasafasilitas pendukung agar masyarakat tidak berdesak-desakkan bilah terjadi lonjakan pengurusan administrasi di kantor desa. (2) ada kendala eksternal dan internal yang harus di hadi apratur desa menyangkut sarana dan prasarana yang belum bisa menunjang sebagai pelayanan administrasi Desa. (3) untuk administrasi penduduk dan administrasi umum sudah bisa dijalankan dengan baik namun beberapa kendala yang di hadapai biro administrasi umum karena penumpukan atau kurangnya format yang disusun secara rapih.

Dengan demikian kesimpulan yang di ambil adalah bahwa pelayanan Administrasi di desa moramam sudah dijalankan dengan cukup baik dalam pelayanan kepada masyarakat walaupun masih banyak kekurangan dari pemerintah desa.

Kata Kunci : Kinerja-Pelayanan-Administrasi-Desa-Moramam