

SKRIPSI
ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA TENDAREA
KECAMATAN NANGAPANDA KABUPATEN ENDE



OLEH:

VIKTORIUS BHIA

42116061

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2022

LEMBARAN PENGESAHAN
ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA TENDAREA
KECAMATAN NANGAPANDA KABUPATEN ENDE

Kupang, Juni 2022

Oleh :

VIKTORIUS BHIA

42116061

Skripsi Ini Disahkan Dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I

(Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si)

Pembimbing II

(Stephanie P. A. Lawalu, S.Sos, M.PP)

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

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis Tanggal 23 Juni 2022** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Viktorius Bhia
Nomor Registrasi : 421 16 061
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ANALISIS PENERAPAN ETIKA BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA TENDAREA KECAMATAN NANGAPANDA KABUPATEN ENDE"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 2 Sekretaris : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 6 Pembimbing I : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 7 Pembimbing II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP

[Handwritten signatures of the examiners and supervisors]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 75
 Penguji II = 75
 Penguji III = 85
 Lulus dengan Nilai = 79,3

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM

Hasil Ujian Ulang =



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 23 Juni 2022
Ketua Tim Penguji,

[Handwritten signature of Yasinta P. Peten]

Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Viktorius Bhia

No. Regis : 42116061

Program Studi: Administrasi Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DI DESA TENDAREA

KECAMATAN NANGAPANDA KABUPATEN ENDE

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Ibu Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si, selaku pembimbing I dan Ibu Stephanie P. A. Lawalu, S.Sos, M.PP selaku pembimbing II.

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

Kupang, 14 Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Viktorius Bhia

MOTO

**“ Hati Manusia Memikirkan Jalannya Tetapi Tuhanlah Yang Menentukan
Langkahnya ”**

(Amsal, 16:9)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu memberikan keselamatan dan perlindungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Ruben Dheba dan Ibu tercinta Veronila Vatima Nghowa yang telah membesarkan dan mengajarkan semangat usaha serta ketabahan dalam denyut kehidupan ini.
3. Saudara-saudari penulis yang telah mencurahkan kasih dan dukungan kepada penulis.
4. Bapak Ibu Dosen dan segenap civitas akademik Universitas Widya Mandira Kupang yang telah berkontribusi besar terhadap penulis.
5. Almamater Tercinta Universitas Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ‘‘*Analisis Pelayanan Administrasi di Desa Tendarea, Kecamatan Nangapanda, Kabupaten Ende,*’’

Suatu penghargaan bagi penuulis karena dapat menyelesaikan tulisan skripsi, penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari semua pihak, Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan rendah hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada yang Terhormat:

1. Bapak P.DR.Philipus Tule,SVD selaku rektor UNWIRA Kupang
2. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Administrasi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Yasinta P. Peten. S.Sos, M.Si Selaku pembimbing I
4. Ibu Stephanie P.A Lawalu, S.Sos selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberi bimbingan, motivasi dan perhatian yang luar biasa, sehingga proposal ini diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Kosmas Yonatan,S.H selaku kepala Desa Tendarea yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian di Desa Tendarea.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan doa demi kelancaran tulisan skripsi.

7. Teman teman angkatan yang selalu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada masyarakat Desa Tendarea yang meluangkn waktu untuk memberikan data selama penelitian.
9. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. semoga skripsi ini dapat memberikan memfaat bagi yang membutuhkan.

Kupang, Mei 2022

Viktorius Bhia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana etika dari aparatur Desa Tendarea Kecamatan Nangapenda Kabupaten Ende dalam pelayanan Administrasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan Teknik wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi.

Penelitian ini menggunakan teori etika pelayanan publik menurut Wijadja dengan indikator yaitu efisiensi, impersonal, responsive, akuntabel, dan responsibility. Permasalahan yang mendasari penelitian terkait etika birokrasi dalam pelayanan Administrasi di Desa Tendarea Kecamatan Nangapenda Kabupaten Ende adalah masih belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etika birokrasi pelayanan Administrasi yang dilaksanakan di Desa Tendarea Kecamatan Nangapenda Kabupaten Ende belum optimal dilihat dari temuan sesuai indikator-indikator sebagai: 1) *efisiensi* menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh beberapa aparat desa masih membutuhkan waktu yang lama. 2) dari segi *impersonal* masih belum baik, hal ini dapat dilihat masih adanya sikap nepotisme terhadap penerima pelayanan. 3) ketidak disiplin aparat desa dalam menjalankan tugas terhadap hak-hak masyarakat menunjukkan segi *responsible* pegawai yang kurang baik. 4) *akuntabel* aparat desa di Desa Tendarea Kecamatan Nangapenda Kabupaten Ende masih belum maksimal. 5) dari segi *responsiveness* aparat desa juga masih belum optimal, hal ini ditandai dengan adanya keluhan masyarakat yang masih diabaikan.

Saran yang ingin penulis sampaikan berdasarkan penelitian dan observasi, agar aparatur desa di Desa Tendarea Kecamatan Nangapenda Kabupaten Ende perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap etika, moral dan pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab sebagai aparatur desa.

Kata Kunci: Analisis, Etika dan Pelayanan Administrasi

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembaran Pengesahan	ii
Pernyataan Orisinalitas	iii
Moto	iv
Lembara Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORITIS	8
2.1 Konsep Pelayanan Administrasi.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan	8
2.1.2 Pengertian Administrasi	11
2.1.3 Pelayanan Administrasi	12
2.1.4 Kode Etik Dalam Pelayanan	12
2.1.5 Kejujuran Dalam Pelayanan	14
2.1.6 Tanggung Jawab Dalam Pelayanan	15

2.1.7 Diskriminasi Dalam Pelayanan	15
2.2 Desa	17
2.2.1 Konsep Desa	17
2.2.2 Hak dan Kewajiban Desa dan Masyarakat Desa	20
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Fokus Penelitian	25
3.3 Instrumen Penelitian	27
3.4 Lokasi Penelitian	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.7 Informan Penelitian	31
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	33
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Desa Tendarea	33
4.1.2 Kondisi Geografis	34
4.2 Potensi Pertanian	36
4.3 Potensi Sumber Daya Manusia	36
4.3.1 Jumlah dan Kepadatan Penduduk	36
4.3.2 Pendidikan	37
4.3.3 Mata Pencaharian	38
4.3.4 Agama/ aliran Kepercayaan	38
4.4 Potensi Kelembagaan	38
4.4.1 Lembaga dan Pemerintahan	38

4.4.2 Lembaga Badan Permusyawaratan Desa	39
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	41
5.1 Etika Pelayanan Administrasi Di Desa Tendarea	41
5.1.1 Pelayanan Administratif	41
5.1.2 Pelayanan Barang	41
5.1.3 Pelayanan Jasa	41
5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Penerapan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Tendarea	41
5.2.1 Insentif Aparat Desa Yang Masih Rendah	45
5.2.2 Kurangnya Komunikasi Antar Aparat Desa	46
BAB VI PENUTUP	47
6.1 Kesimpulan	47
6.1.1 Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi di Desa Tendarea	47
6.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Etika Birokrasi Dalam Pelayan Administrasi di Desa Tendarea	48
6.2 Saran	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian	41
Tabel 4.1.1 Luas Wilayah Menurut Penggunaannya	44
Tabel 4.2 Jumlah Keluarga Petani Yang Memiliki dan Tidak Memiliki Lahan Pertanian	45
Tabel 4.3.2 Tingkat Pendidikan Masyarakat di Desa Tendarea	46
Tabel 4.4.1: Lembaga Pemerintahan Desa	48
Tabel 4.4.2 Badan Permusyawaratan Desa	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir Penelitian	33
Gambar 4.4: Struktur Pemerintahan Desa Tendarea.....	49