

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN
LASIANA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**



**OLEH
MARIA M. HOAR BRIA
NO. REG. 411 17 096**

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Selasa Tanggal 14 Juni 2022, Pukul 12.00 WITA*, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Magdalena Hoar Bria
No. Registrasi : 411 17 096
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi :
" ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN LASIANA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG "

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85

Penguji II = 85

Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 85/A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

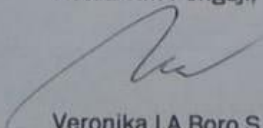
Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Kupang, 14 Juni 2022

Ketua Tim Penguji,


Drs. Marlanus Kleden, M.Si


Veronika I.A Boro,S.IP.,M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Kupang, 14 Juni 2022

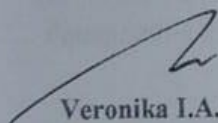
ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN LASIANA
KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG

Diajukan oleh

Maria M. Hoar Bria
411 17 096

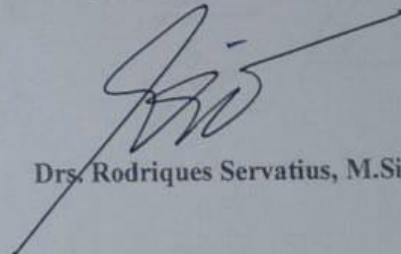
MENYETUJUI

PEMBIMBING I



Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si

PEMBIMBING II



Drs. Rodriques Servatius, M.Si

MENGESAHKAN

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG



(Drs. Marjanus Kleden, M.Si)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria M. Hoar Bria
NIM : 411 17 096
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya Skripsi saya yang berjudul:

Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang adalah benar-benar hasil karya saya sendiri yang dibimbing oleh Ibu Veronika I.A.Boro,S.IP,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si kemudian diuji oleh Bapak Drs.Frans Bapa Tokan,MA selaku penguji I dan Bapak Apolonaris Gai,S.IP,M.Si, selaku penguji II Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai yang berlaku di Universitas Katolik Widya mandira Kupang.

Kupang, 14 Juni 2022



Maria M. Hoar Bria

411 17 096

MOTTO

“Diamku lebih berarti dari pada kata – kata yang tak bermakna”

Oleh

Maria M. Hoar Bria

HALAMAN PERSEMBAHAN

Lewat kesempatan ini, perkenankan penulis mempersembahkan skripsi ini kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan dan bimbingan selama ini dalam menuntut ilmu di dunia akademik, tentunya dengan tidak mengurangi rasa hormat dan dengan ketulusan hati penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Kedua Orang Tuaku Tercinta, Bapak **Nikolas Bria (Almarhum)** dan Ibu **Yohana Telik** yang selalu memberikan motivasi, semangat dan nasehat untuk penulis agar tetap semangat dalam menjalani hidup.
2. Saudara-saudaraku kaka Yovita dan adik-adikku Marselina dan Minggu yang telah memberikan inspirasi dan yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk tetap berjuang dan berusaha untuk dapat meraih masa depan yang baik.
3. Almamater-ku Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan rahmatNya untuk kita sekalian dalam mengarungi kehidupan di dunia ini.

Kupang, 14 Juni 2022

Penulis

Maria M. Hoar Bria
411 17 096

KATAPENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan limpahan rahmat dan kuasa-Nyalah sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kineja Aparatur Sipil Negara(Asn) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang”** sebagai salah satu persyaratan akademik untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa seluruh proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan pihak lain. Karena itu melalui skripsi ini dengan tulus hati penulis menyatakan terimakasih yang berlimpah kepada :

1. Pater Rektor UNWIRA Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNWIRA Kupang.
3. Ketua Prodi dan Sekertaris Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNWIRA Kupang
4. Ibu Veronika I.A.Boro, S.IP, M.Si selaku Pembimbing I, dan Bapak Drs.Rodriques Servatius,M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Fransiskus B. Tokan, MA selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir semester perkuliahan.
6. Bapak Drs. Fransiskus B. Tokan, MA selaku Penguji I dan Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si Penguji II, yang telah memberikan dorongan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Para Dosen FISIP UNWIRA terkhususnya Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan penulis bekal Ilmu Pemerintahan.
8. Ibu Rosalia Arnoldianti Lamanepa S.E selaku Staf Tata Usaha yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengurus segala urusan di Tata Usaha.
9. Kepala Tata Usaha FISIP UNWIRA bersama seluruh staf yang selalu dengan setia memberikan pelayanan administrasi.
10. Kepala Lurah Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang Yang

Telah Memberikan Izin Penelitian.

11. Teman-teman Ilmu Pemerintahan Angkatan 17 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terima kasih atas dukungan, dan motivasinya.

Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti menerima segala kritikan dan saran yang bersifat mendidik dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata, besar harapan penulis kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan.

Kupang, 14 Juni 2022

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN LASIANA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG”. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang? Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik.

Teori yang digunakan dalam skripsi ini adalah teori pelayanan publik yang meliputi tiga aspek yaitu: pelayanan administratif, dengan indikatornya yaitu: layanan status kewarganegaraan dan layanan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Pelayanan barang dengan indikatornya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan air bersih. Pelayanan jasa, dengan indikatornya: status pendidikan dan fasilitas kependidikan, fasilitas kesehatan, dan sarana prasarana transportasi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan variabel analisis kinerja aparatur sipil Negara dalam pelayanan publik pada kantor Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pelayanan Administratif, ditemukan bahwa untuk pengurusan administrasi di Kantor Kelurahan Lasiana masyarakat harus membawa persyaratan yang sudah ditentukan. (2) Pelayanan Barang, diketahui bahwa di Kantor Kelurahan Lasiana sudah tersedia fasilitas wifi. Penyediaan listrik selama ini aman, dalam waktu pelayanan tidak pernah mati. Penyediaan air bersih cukup untuk pemakaian sehari – hari. (3) Pelayanan Jasa, ditemukan bahwa jumlah penduduk yang bersekolah berkisaran sampai 13.840. Fasilitas kependidikan dari TK, SD, SMP, SMA, SMK, Perguruan Tinggi ada. Jumlah fasilitas kesehatan pustu 1, posyandu 18, tenaga kesehatan 9 orang, perawat 7 orang, dokter umum 1 orang, dan kepala pustu 1 orang. Prasarana transportasi masih perlu diperbaiki.

Kesimpulan: Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, ditemukan bahwa pelayanan administrasi dalam pembuatan surat menyurat warga harus membawa persyaratan sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan. Di Kantor Kelurahan Lasiana telah menyiapkan beberapa teknologi seperti wifi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Penyediaan listrik dan air bersih pun cukup untuk keperluan sehari – hari. Jumlah penduduk yang bersekolah berkisaran sampai 13.840. Fasilitas kesehatan saat ini baik dengan ketersediaan fasilitas kesehatan yang ada. Prasarana transportasi masih kurang baik untuk diakses masyarakat dalam menjalankan aktifitasnya. Sarannya: Untuk mengoptimalkan pelayanan publik perlu adanya prosedur/tatacara pelayanan dan memberikan fasilitas lebih lengkap mengenai sarana prasarana kepada masyarakat dalam pelayanan publik di Kelurahan Lasiana seperti penyedia jalan, dan sebagainya.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Berita Acara.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Pernyataan Orisinalitas.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Abstrak.....	viii
Daftar Isi.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Tinjauan Teori.....	9
2.2.1. Kinerja.....	9
2.2.2. Pelayanan Publik.....	16
2.2.3. Aparatur Sipil Negara (ASN).....	22
2.3. Kerangka Konseptual.....	24
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Penentuan Metode Penelitian	27
3.2. Teknik Penentuan Informan.....	27
3.3. Operasionalisasi Variabel.....	28
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5. Teknik Pengolahan Data	31
3.6. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN.....	34
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34

4.2. Gambaran Objek Penelitian.....	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
5.1 .Pelayanan Administratif.....	65
5.2 .Pelayanan Barang.....	72
5.3 .Pelayanan Jasa.....	79
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel	J u d u l	Halaman
4.1.	Jumlah Penduduk Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang Menurut Kelompok Umur Tahun 2021	37
4.2.	Jumlah Penduduk Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2021	38
4.3.	Jumlah Penduduk Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang Menurut Golongan Agama Tahun 2021	39
4.4.	Jumlah Penduduk Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang Menurut Pekerjaan/Profesi/Mata Pencaharian Tahun 2021	40
4.5.	Jumlah Fasilitas Kesehatan Kantor Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang Tahun 2021	41
4.6.	Fasilitas Perekonomiandi Kelurahan Lasiana	43
4.7.	Data Tanah dan Bangunan di Kelurahan Lasiana	44
4.8.	Jumlah Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.9.	Jenis dan Jumlah Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang Tahun 2021	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	J u d u l	Halaman
2.1.	Kerangka Konseptual	26
1.	Peta Kelurahan Lasiana	36
2.	Beberapa Sarana Penangkapan Ikan Di Kelurahan Lasiana	44
3.	Beberapa Lokasi Yang Mengalami Degradasi Pantai Di Kelurahan Lasiana	46
4.	Erosi Dan Abrasi Pantai Di Perairan Pantai Lasiana	47
1.	Gedung Kantor Kelurahan Lasiana (1 Unit)	52
2.	1 Unit Absensi Finger Print	52
3.	1 Unit Server Wifi	53
4.	3 Unit Komputer Dan 3 Unit Printer	54
5.	Ruang Kerja Lurah (1 Unit)	55
6.	Ruang Kerja Sekretaris Lurah (1 Unit)	55
7.	Ruang Kepala Seksi	56
8.	Ruang Aula Pertemuan (1 Unit)	56
9.	1 Unit Cap	56
1	Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang	57
1	Persyaratan Pengurusan Surat – Surat Di Kelurahan Lasiana	68
2	Persyaratan Pengurusan Surat – Surat Di Kelurahan Lasiana	71
3	Tersedia Server Wifi Di Kantor Kelurahan Lasiana	75
4	Penyediaan Air Bersih Di Kantor Kelurahan Lasiana	79
5	Jumlah Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas Pendidikan Di Kelurahan Lasiana	82
6	Jumlah Fasilitas Kesehatan Di Kelurahan Lasiana	84
7	Beberapa Kondisi Jalan Dan Lampu Penerangan Jalan Di Kelurahan Lasiana	87