

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DESA  
DI DESA NAGERAWA KECAMATAN BOAWAE KABUPATEN  
NAGEKEO  
SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana*

*Administrasi Publik Pada Jurusan Administrasi Publik*



**OLEH**

**MARIA ELISABETH BUPU**

**42118032**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2022**



## 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 22 Oktober 2022 Jam 10.00 Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Elisabeth Bupu  
Nomor Registrasi : 421 18 032  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI  
DESA DI DESA NAGERAWA, KECAMATAN BOAWAE,  
KABUPATEN NAGEKEO"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- |                      |   |                                     |
|----------------------|---|-------------------------------------|
| 1 Ketua              | : | Dr. Indriyati, S.IP, M.Si           |
| 2 Sekretaris         | : | Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP   |
| 3 Penguji Materi I   | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si       |
| 4 Penguji Materi II  | : | Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P |
| 5 Penguji Materi III | : | Dr. Indriyati, S.IP, M.Si           |
| 6 Pembimbing I       | : | Dr. Indriyati, S.IP, 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 = 90  
Penguji II = 89  
Penguji III = 85  
= 88,3

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

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



Dr. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 22 Oktober 2022  
Ketua Tim Penguji,

*[Handwritten signature of Dr. Indriyati, S.IP, M.Si]*

Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

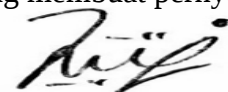
Nama : Maria Elisabeth Bupu  
No. Regis : 42118032  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DESA DI DESA NAGERAWA, KECAMATAN BOAWAE, KABUPATEN NAGEKEO”** adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Ibu Dr. Indriyati, S.Ip. M, Si** selaku Pembimbing I dan **Ibu Stephany P.A. Lawalu, S.Sos, M.PP** selaku Pembimbing II.

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

Kupang, 02 November 2022

Yang membuat pernyataan



Maria Elisabeth Bupu

## LEMBARAN PENGESAHAN

### ANALISIS KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DESA DI DESA NAGERAWA KECAMATAN BOAWAE KABUPATEN NAGEKEO

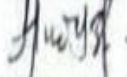
Diajukan Oleh:



Maria Elisabeth Bupu  
42118032

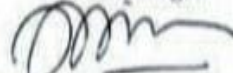
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Indriyati, S.IP, M. Si

Pembimbing II



Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira



Drs. Marianus Kleden, M.Si

## **MOTTO**

**“SESUATU YANG BELUM DIKERJAKAN, SERINGKALI TAMPAK  
MUSTAHIL, KITABARU YAKIN KALAU KITA TELAH BERHASIL  
MELAKUKANNYA DENGANBAIK”**

**(Evelyn Underhill)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk orangtua, serta semua kakak dan adik  
tersayang, sahabat-sahabat tercinta dan teman-teman seperjuangan  
Administrasi Publik Angkatan 2018. Terima Kasih

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Desa di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo”** dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara moril maupun materil, terutama kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku Pembimbing Akademik Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
5. Ibu Dr. Indriyati, S. IP, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP selaku Pembimbing II, yang dengan tulus ikhlas telah memberikan saran, meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.Ip, M.Si selaku Penguji I dan Bapak Kristianus S.H Molan, S.Sos, M.AP selaku Penguji II yang telah

meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam memperlancar proses perkuliahan.
8. Kepada kedua orangtua tercinta Bapak Finsensius Piko Bagho dan Mama Rosalina Bado serta adik Frit Wodo, Sandi Sawu dan Audry Wea Labo untuk dukungan baik moril maupun materil.
9. Kepada Ikatan Keluarga Besar Nagekeo (IKEBANA) Kupang dan Perhimpunan Mahasiswa Asal Nagekeo Kupang (PERMASNA) Kupang yang telah memberikan banyak hal baik moril maupun materil. Dan sahabat-sahabat tercinta Sry Wea, Pion Djawa, Inthan Lama, Lani Jematu, Shendy, Evi Tea, Merlin Ito, Eky No, Lydia Uju, Tanto Pili, Claudia Permata, Otmar Doke, Fen Kia, Egy Djogo, Ryan Kabe, Arlynmasi, Irma Banafanu serta teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2018 yang telah memberi semangat, dukungan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
10. Pemerintah Desa Nagerawe dan masyarakat Desa Nagerawe yang sudah menyediakan waktu untuk diwawancarai, serta membantu penulis dalam memperoleh informasi dalam penulisan Skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik saudara/saudari sekalian.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, karena keterbatasan pengetahuan dan keterampilan yang penulis miliki. Penulis berharap sumbangan pemikiran ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan Pemerintah Desa Nagerawe khususnya. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis menyampaikan limpah terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah turut terlibat dalam penyelesaian Skripsi ini.

Kupang, 07 September 2022



Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang: “**Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Desa di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Administrasi Desa di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo. Dalam penelitian ini menggunakan teori indikator kinerja pelayanan administrasi dari Agus Dwiyanto (2006:50-51) dimana terdapat tiga indikator yang menjadi fokus dalam penelitian ini, yaitu produktivitas, kualitas layanan dan responsivitas.

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan masalah dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Administrasi Desa di Kantor Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Desa, Sekretaris Desa, Pegawai Desa dan Masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Administrasi Desa Di Desa Nagerawe, Kecamatan Boawae, Kabupaten Nagekeo belum cukup baik. Dilihat dari hasil penelitian tentang produktivitas kerja pegawai desa dalam melakukan pelayanan administrasi kepada masyarakat dapat dikatakan belum cukup baik. Dilihat dari kemampuan pegawai desa dalam menyelesaikan surat sering terlambat karena sarana yang ada di kantor desa belum cukup memadai. Dari hasil penelitian kualitas layanan dalam proses pembuatan surat dapat dikatakan kurang baik. Hal ini disebabkan karena kurangnya sumber daya manusia, keterlambatan pegawai desa untuk ke kantor, kondisi ruangan yang kurang kondusif dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung. Untuk responsivitas pegawai desa dalam menanggapi keluhan masyarakat dilihat dari kecepatan menanggapi keluhan masyarakat dikatakan cukup baik, karena aparat cukup responsif selama proses pelayanan berlangsung. Namun yang menjadi perhatian saat ini adalah masih ada masyarakat yang belum mengetahui persyaratan dalam proses pengurusan surat, hal ini dikarenakan aparat desa tidak menyediakan papan informasi di kantor desa. Dan juga aparat desa yang bertugas masih sering terlambat datang ke kantor.

**Kata Kunci:** *Kinerja, Pegawai Desa, Pelayanan Administrasi*

## DAFTAR ISI

|                                                   |      |
|---------------------------------------------------|------|
| LEMBARAN PENGESAHAN.....                          | i    |
| MOTTO .....                                       | ii   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                         | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                              | iv   |
| ABSTRAK .....                                     | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                   | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                               | xi   |
| DAFTAR TABEL .....                                | xii  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                            | 1    |
| 1.1Latar Belakang .....                           | 1    |
| 1.2Rumusan Masalah .....                          | 8    |
| 1.3Tujuan Penelitian.....                         | 8    |
| 1.4Manfaat Penelitian.....                        | 8    |
| BAB IILANDASAN TEORI .....                        | 10   |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                     | 10   |
| 2.2 Konsep Kinerja.....                           | 12   |
| 2.2.1 Konsep Pegawai.....                         | 13   |
| 2.2.2 Konsep Kinerja Pegawai.....                 | 14   |
| 2.3 Konsep Pelayanan Administrasi Desa.....       | 15   |
| 2.3.1 Pelayanan Publik.....                       | 15   |
| 2.3.2 Pelayanan Administrasi .....                | 17   |
| 2.3.3 Administrasi Desa.....                      | 19   |
| 2.4 Konsep Kinerja Pegawai Administrasi Desa..... | 21   |
| 2.5 Indikator Kinerja .....                       | 22   |
| 2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja ..... | 25   |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 2.7 Manfaat dan Tujuan Penilaian/Pengukuran Kinerja ..... | 26 |
| 2.8 Definisi SOP Desa.....                                | 30 |
| 2.9 Manajemen Sumber Daya Manusia.....                    | 31 |
| 2.10 Konsep Aparatur Negara .....                         | 32 |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.11 Kerangka Berpikir .....                                                 | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN.....                                               | 36 |
| 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....                                    | 36 |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....                                                  | 36 |
| 3.3 Fokus Penelitian .....                                                   | 37 |
| 3.4 Sumber Data .....                                                        | 38 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                                            | 39 |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                                               | 40 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....                                 | 42 |
| 4.1 Gambaran Umum Desa Nagerawe .....                                        | 42 |
| 4.2 Visi dan Misi Desa Nagerawe .....                                        | 44 |
| 4.3 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Nagerawe.....                      | 45 |
| 4.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....                                             | 45 |
| 4.5 SOP Pelayanan Administrasi Desa.....                                     | 49 |
| 4.6 Jenis Pelayanan Administrasi Desa yang ada di Kantor Desa Nagerawe ..... | 52 |
| 4.7 Fasilitas Kerja Pegawai Kantor Desa Nagerawe .....                       | 52 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                  | 54 |
| 5.1 Hasil Penelitian.....                                                    | 54 |
| 5.1.1 Produktivitas .....                                                    | 55 |
| 5.1.2 Kualitas Layanan .....                                                 | 60 |
| 5.1.3 Responsivitas .....                                                    | 68 |
| 5.2 Pembahasan .....                                                         | 73 |
| 5.2.1 Produktivitas .....                                                    | 73 |
| 5.2.2 Kualitas Layanan .....                                                 | 73 |
| 5.2.3 Responsivitas .....                                                    | 74 |
| BAB VI PENUTUP .....                                                         | 75 |
| 6.1 Kesimpulan.....                                                          | 75 |
| 6.2 Saran.....                                                               | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA                                                               |    |
| DAFTAR PERTANYAAN                                                            |    |
| LAMPIRAN                                                                     |    |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1Kerangka Berpikir .....                              | 31 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Nagerawe ..... | 45 |
| Gambar 4.2 SOP Pelayanan di Kantor Desa Nagerawe.....           | 51 |
| Gambar 5.1 Keadaan Ruangan Kerja Kantor Desa Nagerawe .....     | 63 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Sarana dan Prasarana .....                                        | 7  |
| Tabel 3. 1Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....                               | 33 |
| Tabel 4. 1Jumlah Penduduk Desa Nagerawe .....                                | 44 |
| Tabel 4. 2Daftar Fasilitas Kerja di Kantor Desa Nagerawe .....               | 53 |
| Tabel 5. 1Data Realisasi Jumlah Pelayanan Administrasi Desa Tahun 2018 ..... | 58 |
| Tabel 5. 2Data Realisasi Jumlah Pelayanan Administrasi Desa Tahun 2019 ..... | 59 |
| Tabel 5. 3Data Realisasi Jumlah Pelayanan Administrasi Desa Tahun 2020 ..... | 59 |
| Tabel 5. 6Daftar Fasilitas Penunjang di Kantor Desa Nagerawe .....           | 62 |
| Tabel 5. 7Data Jumlah Aparat Desa Nagerawe dan Tingkat Pendidikan .....      | 66 |