

**STUDI TENTANG PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DESA DI
DESA WATU KAWULA KECAMATAN KOTA TAMBOLAKA
KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**



YOSEPH MARIO TARU

NIM : 411 13 025

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

2018

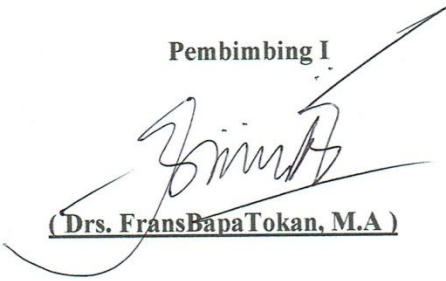
LEMBAR PENGESAHAN

Kupang, 10 April 2018

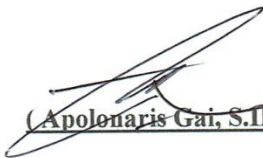
**STUDI TENTANG PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DESA DI
DESA WATU KAWULA KECAMATAN KOTA TAMBOLAKA KABUPATEN
SUMBA BARAT DAYA**

Disetujui

Pembimbing I


(Drs. FransBapaToken, M.A.)

Pembimbing II


(Apolenaris Gai, S.IP, M.Si)

Mengesahkan :

**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, *Sabtu Tanggal 07 April 2018 Jam 10.00*, Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Yosep Mario Taru

No. Reg. : 411 13 025

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi :

"STUDI TENTANG PRINSIP PRINSIP PELAYANAN
PUBLIK DESA DI DESA WATU KAWULA KECAMATAN
KOTA TAMBOLAKA KABUPATEN SUMBA BARAT
DAYA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 79,5
Penguji II = 75
Penguji III = 83

Lulus dengan Nilai

= 77,79 (TUJUH PULUH SEMBILAN)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Dekan,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 07 April 2018

Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS BAPA TOKAN, MA

MOTTO

**“Segala Perkara Dapat Ku
tanggung Di Dalam Dia Yang
Memberi Kekuatan Kepada ku”**

BY:Filipi 4:13

PERSEMBAHAN

Karya Tulis Sederhana ini ku persembahkan Kepada:

1. Kedua orangtua terhebat, (Alm.) Bapak Fransiskus Taru dan Ibunda Charolina W. Mali.
2. Yang selalu mensupport, adik-adik: Inche, Desti, Bela, Eddy, Oschar, Ariel, dan anak Richard Taru yang selalu menanti keberhasilan penulis.
3. Kekasihku Delsiana Bulu, sudah memberikan inspirasi bagi ku dalam penulisan skripsi ini.
4. Almamater tercinta, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yoseph Mario Taru
No. Regis : 411 13 025
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

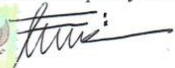
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“STUDI TENTANG PRINSIP-PRINSIP PELAYANAN PUBLIK DESA
DI DESA WATU KAWULA KECAMATAN KOTA TAMBOLAKA
KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan daftar pustaka sebagaimana layaknya karya ilmiah. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, 07 April 2018

Yang membuat pernyataan,


Yoseph Mario Taru
No. Reg 411 13 025



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis Haturkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Berkat, Kasih dan Penyertaan-Nya, proses penulisan skripsi dengan judul: Studi Tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Desa Di Desa Watu Kawula Kecamatan Kota Tambolaka Kabupaten Sumba Barat Daya, dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan ini tidak berlangsung secara sendirian, akan tetapi merupakan suatu rangkaian proses yang melibatkan beberapa pihak yang senantiasa memberikan bimbingan, saran dan dorongan dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, M.A selaku pembimbing I, dan Bapak Apolonaris Gai, S.Ip, M.Si selaku pembimbing II
6. Ibu Veronika I. A Boro, S.Ip, M.Si selaku penguji I, dan Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku penguji II, yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Apolonaris Gai, S.Ip, M.Si selaku penasehat Akademik yang telah membimbing penulis mulai dari awal hingga akhir semester perkuliahan.
8. Seluruh Staf pengajar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Ibu Adelina Nia 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 administrasi.
10. Bapak Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Satu Pintu Provinsi NTT, Bapak Kepala Kantor Kesbangpol Kabupaten Sumba Barat Daya, Bapak Camat Kota Tambolaka dan Bapak Kepala Desa Watu Kawula yang telah memberikan izin kepada Peneliti untuk melakukan proses penelitian.

11. Penelitian, Bapak Kepala Desa Watu Kawula dan Masyarakat Desa Watu Kawula yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran selama penulis melakukan penelitian.
12. Teman-Teman Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNWIRA angkatan 2013 (*Governance 013*) Mex Dughu, Charles Rakmeni, Yohan Sae, Letto, Yuven, Manja, Rian, Reza, Yohan Raja, Wendox, Sandi, Iyong, Chio, Yohan Rani, Reli, Mex Lejap, Atin, Randi, Jomblo, Noken, Mario, Erwin, Ernus, Rikar, Delon, Oswin, Yuni, Servas, Stevan, Jamal, Ell Toisuta, Irko, Yohana Medo, Balla, Eman K, dan Mekos yang selalu kompak dan bersama-sama dengan penulis dalam setiap rangkaian perkuliahan maupun dalam berbagai kegiatan ekstra kampus.
13. Saudara-saudari ku: adik Inche, Eddy, Bella, dan yang tidak disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
14. Sahabat-sahabatku Kakak Jermy Kewuan, Mex Dughu, Fr. Jego, Charles Rakmeni, dan Keluarga besar Nyurata yang selalu mendukung dan memotivasi penulis.
15. Teman-teman Gerakan Pemuda Rohani Muda Katolik Sumba-Kupang (GPR-MKS) dan Gabungan Mahasiswa Asal Loura-Kupang (GAMAL-Kupang) yang selalu memotivasi penulis hingga selesai.
16. Teman, sahabat kenalan, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dengan caranya masing-masing telah membantu penulis untuk dapat mengawali, menjalani dan mengakhiri perkuliahan dengan tulisan ini. Semoga Tuhan memberkati segala usaha dan karya Anda Semua.

Terlepas dari pada itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca untuk hasil yang lebih baik lagi demi penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bermanfaat bagi berkembangnya ilmu pengetahuan khususnya Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, 07 April 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Hal	
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Motto.....	iii
Persembahan.....	iv
Pernyataan Orisinalitas.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Abstrak.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakag.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan	4
BAB II KERANGKA KONSEPTUAL.....	5
A. Tinjauan Pustaka	5
B. Landasan Teoritis.....	10
1. Konsep Pelayanan Publik.....	10
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan	21
3. Asas-Asas Pelayanan.....	24
4. Kelompok Pelayanan Publik.....	26

5. Standar Pelayanan Publik.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Penentuan Metode Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	29
C. Operasional Variabel, dan Indikator	30
D. Jenis dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV DESKRIPSI UMUM LOKASI PENELITIAN.....	34
1. Sejarah Pembangunan Desa Watu Kawula.....	34
2. Kondisi Geografis.....	36
3. Keadaan Iklim.....	36
4. Keadaan Penduduk Desa Watu Kawula.....	37
5. Susunan Perangkat Desa dan Kelengkapan.....	44
6. Tugas, Wewenang dan Fungsi Pemerintah Desa.....	44
7. Visi Misi Desa Watu Kawula.....	51
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	57
1. Kesederhanaan Pelayanan.....	57
2. Keterbukaan Pelayanan.....	62

3. Keadilan Dalam Pelayanan.....	70
4. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.....	74
 BAB VI PENUTUP.....	 78
1. Kesimpulan.....	78
2. Saran	79

Daftar Pustaka

Pedoman Wawancara

Lampiran

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1. Jumlah Penduduk per/RT/RW Desa Watu
Kawula.....38
2. Tabel 4.2. Karakteristik Informan Menurut
Umur.....39
3. Tabel 4.3. Karakteristik Responden menurut Tingkat
Pendidikan.....40
4. Tabel 4.4. Karakteristik Responden menurut Jenis
Pekerjaan.....42
5. Tabel 4.5. Jumlah penduduk Menurut
Agama.....43

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.6. Struktur Pemerintah Desa Watu
Kawula.....44
2. Gambar 5.1. Papan Informasi Desa Watu
Kawula.....64
3. Gambar 5.2. Papan Informasi Tentang Rincian Biaya Desa Watu
Kawula.....70
4. Gambar 5.3. Infrastruktur Jalan
Dusun.....72

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul; Studi Tentang Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik Di Watu Kawula Kecamatan Kota Tambolaka Kabupaten Sumba Barat Daya, dengan masalah pokok adalah bagaimana implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik desa? Masalah pokok dijawab dengan teori Menurut Joko Widodo, pelayanan publik dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Untuk memperoleh data yang akurat maka kajian utama yang di operasionalisasikan harus sesuai dengan aspek-aspek yang diteliti antara lain: 1) Kesederhanaan, 2) Keterbukaan, 3) Keadilan yang merata, 4) Kecepatan dan ketepatan pelayanan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Data dikumpulkan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian data dianalisis dengan teknik analisa deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada masyarakat Desa Watu Kawula, dianalisis dengan 4 aspek. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa: (1) aspek kesederhanaan, aparat desa memberikan pelayanan yang memuaskan, prosedur yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat. (2) aspek keterbukaan, aparat desa selalu memberikan informasi secara terbuka tentang lamanya suatu proses penyelesaian pelayanan, kepastian aparat desa pemberi layanan dan informasi tentang rincian biaya pelayanan. (3) aspek keadilan yang merata, aparat desa belum berhasil mewujudkan keterjangkauan pelayanan yang merata, sedangkan dalam pembangunan infrastruktur jalan, pihak aparat desa masih bersifat membedakan-bedakan status dan golongan suatu kelompok masyarakat. (4) aspek kecepatan dan ketepatan, aparat desa tidak cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat khususnya pada infrastruktur jalan, sedangkan ketepatan waktu pembangunan infrastruktur jalan belum dikerjakan secara tepat waktu.

Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa keempat aspek, yaitu aspek: kesederhanaan dan keterbukaan dilaksanakan dengan baik tetapi aspek keadilan yang merata dan aspek kecepatan dan ketepatan, masih belum terealisasi secara maksimal sehingga kurang berdampak positif bagi kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian disarankan agar: Pemerintah Desa harus mewujudkan keterjangkauan pelayanan secara meluas dan merata sehingga kebutuhan masyarakat Desa Watu Kawula dapat terjawab dengan saran peneliti sebagai berikut: a) Pemerintah Desa berusaha mempertahankan kesederhanaan dan keterbukaan dalam pelayanan kepada masyarakat, b) aparat desa berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan layanan kepada masyarakat, c) Aparat desa berusaha agar keterjangkauan pelayanan infrastruktur jalan ke setiap dusun dapat dikerjakan tanpa membedakan kelompok tertentu, d) Aparat desa menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat terkait ketepatan waktu dalam pelayanan dan cepat merespon kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Prinsip, Pelayanan Publik, Desa.