

**KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI DI DESA MEHONA KEC SABU LIAE – KAB SABU RAIJUA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi

Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



MATEUS LODO

42117134

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI DI DESA MEHONA KEC SABU LIAE – KABSABU
RAIJUA

Kupang, 20 Juni 2021

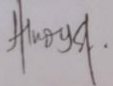
Oleh :

MATEUS LODO

42117134

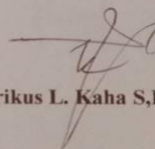
Skripsi Ini Di Sahkan Dan Di Setujui Oleh :

Dosen Pembimbing I



(Dr. Indriyati, S. IP, M.Si)

Dosen Pembimbing II



(Hendrikus L. Kaha S,IP,M,Si)

Disahkan oleh :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

Motto

**“ Mulailah Dengan Penuh Keyakinan, Menjalankan Dengan Penuh Keikhlasan,
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dan sukacita atas ke-hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan kepada saya, sehingga sampai saat ini saya dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua tercinta saya, Kristofel Lodeo dan mama Henderina huky yang telah melahirkan saya serta selalu memberikan do'a kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir saya.
3. Kakak saya Donisius Lodo yang selalu memberikan doa serta semangat kepada saya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Pelayanan Administrasi Di Desa Mehona, Kecamatan Sabu Liae, Kabupaten Sabu Raijua”**dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Dr. Indriyati, S.IP,M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. Kaha S,IP,M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Almamater tercinta Unwira Kupang.
7. Kepada Kepala Desa Mehona bersama para pegawai yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.

8. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya selama kuliah sampai tugas akhir.
9. Terimakasih kepada pacarku Damaris Hina yang telah memberikan semangat dan banyak membantu dalam penulisan Skripsi ini.
10. Banyak terimakasih kepada kakak ricky Pebi, kakak Ardy Oran yang telah banyak membantu dalam penyusunan Skripsi ini.
11. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian, dengan tulus hati penulis mengucapkan terima kasih.

Kupang,..... Juni 2021

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji kinerja pegawai kantor desa dalam pelayanan administrasi di desa Mehona kecamatan Sabu Liae kabupaten Sabu Raijua. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja pegawai Kantor Desa Mehona. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis kualitatif untuk mengetahui dan memberi gambaran mengenai sistem pelayanan yang dilakukan pada Kantor Desa Mehona. Hasil penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa kinerja pegawai kantor desa dalam pelayanan administrasi di Desa Mehona dapat diukur melalui beberapa aspek yaitu kualitas kerja, kecepatan, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada aspek kualitas belum bisa dikatakan baik, pada aspek kecepatan sudah melakukan strategi dan upaya-upaya dalam pengurusan keperluan masyarakat, pada aspek kemampuan belum bisa dikatakan baik karena kurangnya kemampuan dari para pegawai, pada aspek inisiatif khususnya teruntuk para pegawai desa tidak ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan para pegawai, dan pada aspek komunikasi belum bisa dikatakan baik karena masih ada miskomunikasi antar aparat desa dengan masyarakat.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Administrasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBARAN PENGESAHAN i

MOTTO..... ii

PERSEMBAHAN..... iii

KATA PENGANTERiv

ABSTRAK..... Vi

DAFTAR ISIvii

DAFTAR TABEL Xi

DAFTAR GAMBAR..... Xii

BAB 1 PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan..... 6

1.4 Manfaat..... 6

BAB II LANDASAN KONSEPTUAL..... 7

2.1 Konsep Kinerja..... 7

2.1.1 Pengertian Kinerja..... 7

2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai..... 10

2.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja Pegawai	13
2.1.4 Indikator Kinerja Pegawai	14
2.1.5 Pengukuran Kinerja	15
2.2 Konsep Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian	15
2.2.2 Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan	17
2.2.3 Adminitrasi Desa.....	18
2.2.4 Masyarakat.....	19
2.3 Kerangka Berpikir	19
BAB III METODELOGI	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Informan	22
3.4 Operasionalisasi Variabel	23
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Fokus Penelitian	24
3.8 Teknik Analisis Data	25
BAB IV Deskripsi Lokasi Penelitian	26

4.1 Sejarah Desa Mehona	26
4.2 Kondisi Geografi	27
4.3 Visi dan Misi	28
4.4 Susunan Perangkat Kantor Desa Mehona	30
4.5 Klasifikasi Pegawai Pada Kantor Desa Mehona	33
4.6 Sarana dan Prasarana	33
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Kualitas Kerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi	35
5.2 Ketepatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi	39
5.3 Inisiatif Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi	41
5.4 Kemampuan Serta Keahlian Pegawai Dalam Menggunakan Alat-alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	42
5.5 Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi	43
5.6 Fakto- faktor Penghambat Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi...	44
BAB VI PENUTUP	47
6.1 Kesimpulan	47
6.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Klasifikas Pegawai Kantor Desa Mehona.....	32
Tabel 1.2	Keadaan Sarana Dan Prasarana Kantor Desa Mehona	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Berpikir	21
Gambar 1.2	Bagan Struktur Organisasi Kantor Desa Mehona	30