

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI DESA LEWOBELE

**(Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Lewobele
Kecamatan Adonara Tengah Kabupaten Flores Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik**



Oleh:

ALOYSIUS SUBAN TOKAN

42117003

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK

WIDYA MANDIRA KUPANG

2021



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, **Jumat Tanggal 12 November 2021** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Aloysius Suban Tokan
Nomor Registrasi : 421 17 003
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI DESA LEWOLEBA
PASCA PEMEKARAN (Studi Kasus Pelayanan Surat
Keterangan Tidak Mampu di Desa Lewoleba, Kec.
Adonara Tengah, Kab. Flores Timur)."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 6 Pembimbing I : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 82

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =



DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 12 November 2021

Ketua Tim Penguji,

Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI DESA LEWOBELE
PASCAPEMEKARAN (Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak
Mampu Di Desa Lewobele Kecamatan Adonara Tengah Kabupaten Flores
Timur) ”**

Diajukan Oleh

ALOYSIUS SUBAN TOKAN

42117003

Disetujui Oleh

Pembimbing I



(Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil. M.Si)

Pembimbing II



(Yosef D. Lamawuran S.Sos. M.Si)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



(Drs. Mariatus Kleden M.Si)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

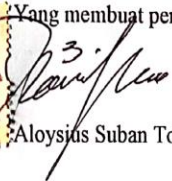
Nama : Aloysius Suban Tokan
No. Registrasi : 42117003
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : Analisis Pelayanan Publik Di Desa Lewobele “(Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Lewobele Kecamatan Adonara Tengah Kabupaten Flores Timur)”

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yosef D. Lamawuran, S. Sos, M. Si selaku pembimbing II.

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

Kupang, 12 November 2021

Yang membuat pernyataan

Aloysius Suban Tokan



MOTTO

- **”Janganlah Hendaknya Kamu Kuatir Tentang Apapun Juga, Tetapi Nyatakanlah Dalam Segala Hal Keinginanmu Kepada Allah Dalam Doa dan Permohonan Dengan Ucapan Syukur (Filipi 4:6)”**
- **”Sederhana Dalam Melangkah Besar Dalam Berupaya”**

Abstrak

Skripsi ini berjudul “**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI DESA LEWOBELE PASCAPEMEKARAN (Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Lewobele Kecamatan Adonara Tengah Kabupaten Flores Timur)**” dengan tujuan menggambarkan bagaimana pelayanan SKTM di desa Lewobele pasca pemekaran dan apa saja faktor-faktor yang menghambat pelayanan SKTM di desa Lewobele. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di olah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui dan memberikan gambaran mengenai pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) pasca pemekaran di Desa Lewobele, Kecamatan Adonara Tengah.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa: 1) Desa Lewobele dalam memberikan pelayanan pengurusan SKTM sudah cukup maksimal dan memudahkan masyarakat yang mengurus. Prosedur pelayanan SKTM dimulai dari: (a) Pemohon mengajukan rekomendasi SKTM dengan membawa berkas persyaratan kepada petugas penerima berkas, (b) Petugas akan menerima berkas dan melakukan pengecekan kelengkapan berkas, (c) kaur administrasi akan memvalidasi dan memberikan persetujuan SKTM tersebut. 2) Kedisiplinan Petugas Desa Lewobele masih terbilang lamban karena lamanya jam masuk kantor yang menyebabkan masyarakat harus menunggu pegawai untuk menerima pelayanan SKTM. 3) Petugas desa Lewobele belum begitu bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan lamban mendapatkan respon dan adanya perilaku nepotisme dari aparat desa. 4) Dalam memberikan pelayanan SKTM Desa Lewobele tidak dipungut biaya.

Saran yang ingin penulis sampaikan bahwa Desa Lewobele perlu meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang masih kurang seperti komputer, printer, wifi, toilet, genset, lahan parkir, serta harus memiliki gedung tersendiri.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pasca Pemekaran, SKTM

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur kehadiran TUHAN YANG MAHA ESA, karya ini saya persembahkan kepada:

1. TUHAN YESUS KRISTUS dan BUNDA MARIA yang selalu memberikan keselamatan dan perlindungan kepada penulis hingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Kedua orang tua tercinta Bapak Karolus Kopong Suban dan Mama Bernadete Barek Ola yang telah mengajarkan doa dan berusaha dalam setiap nafas pengharapan yang memaknai pengorbanan dan keberanian dalam segala denyut kehidupan ini.
3. Kakak Yuliana Bao Tukan, adik Sesilia Tuto Sili, adik Sofya Ratna Sari Tulit Demon, adik Ferdinandus Mado Tukan.
4. Sahabat tercinta Incul, Marno, Sefri, Edwar, Ari Pati, Ama Lamablawa, Tino, Elis, Eva, Vita, Nero, Anggel, Rizal, Yuan, Irna, Priskila, Jeni, Ismane.
5. Keluarga besar yang telah mendukung penulis dalam doa
6. Almamater tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan cinta kasih Tuhan Yesus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI DESA LEWOBELE PASCAPEMEKARAN (Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Desa Lewobele Kecamatan Adonara Tengah Kabupaten Flores Timur) ”**

Suatu penghargaan bagi penulis, karena penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang sederhana ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Oleh Karena itu, penulis menyampaikan limpah terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta seluruh stafnya yang telah banyak membantu penulis dalam urusan-urusan akademis maupun administrasi lainnya selama studi.
3. Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Sekertaris Jurusan beserta semua dosen Administrasi Publik yang sudah mendidik penulis selama kurang lebih 4 tahun menjadi mahasiswa.
4. Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yoseph Dionisius Lamawuran, Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran, ketabahan, dan ketulusan hati meluangkan waktu, tenaga dan semua kemampuan dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyelesaian tulisan ini.
5. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.Ip, M.Si dan Ibu Yasinta Palan Peten, Sos, M.Si selaku pembahas yang telah memberikan banyak masukan berharga bagi penulis demi penyempurnaan tulisan ini.

6. Kedua orang tua tercinta Bapak Karolus Kopong Suban dan Mama Bernadete Barek Olayang dengan caranya selalu memberi dukungan, motivasi serta kasih sayangnya kepada penulis hingga saat ini.
7. Kakak Yuliana Bao Tukan, adik Sesilia Tuto Sili, adik Sofya Ratna Sari Tulit Demon, adik Ferdinandus Mado Tukan serta seluruh keluarga besar yang dengan caranya masing-masing telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Sahabat- sahabat tercinta Incul, Marno, Sefri, Edwar, Ari Pati, Ama Lamablawa, Tino, Elis, Eva, Vita, Nero, Anggel, Rizal, Yuan, Irna, Priskila, Jeni, Ismane. yang senantiasa selalu mendukung dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik kelas A Angkatan 2017 yang telah memberi motivasi dan kerjasama dalam perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan bantuan serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas menjadi amal yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritikan serta masukan yang membangun dari berbagai pihak sehingga skripsi ini bisa lebih sempurna. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, Oktober 2021

Aloysius Suban Tokan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
BERITA ACARA	
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Konsep Otonomi dan Pemekaran Daerah	7
2.1.1 Pengertian Otonomi.....	7
2.2 Pemekaran Daerah	9
2.2.1 Dasar Hukum Pemekaran	9
2.3 Pelayanan Publik.....	10
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.3.2 Fungsi Pelayanan Publik.....	14
2.3.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	15
2.3.4 Model Layanan Publik.....	17

2.4 Surat Keterangan Tidak Mampu	20
2.5 Kerangka Berpikir Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Fokus Penelitian.....	24
3.3 Informan Penelitian	25
3.4 Sumber Data	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.7 Lokasi Penelitian.....	30
3.8 Jadwal Penelitian	30
BAB IV Deskripsi Lokasi Penelitian	32
4.1 Gambaran Umum Desa Lewobele	32
4.2 Visi Misi Desa Lewobele	33
4.2.1 Visi Kepemimpinan	33
4.2.2 Misi Kepemimpinan	33
4.3 Kondisi Desa.....	34
4.4 Potensi dan Masalah Desa	37
4.5 Asas-Asas Penyelenggara Pemerintahan dan Pembangunan Desa.....	41
4.6 Tugas Penyelenggara Pemerintah Desa	44
4.7 Struktur Bagan Organisasi.....	48

BAB V Analisis Hasil Penelitian.....	49
5.1 Perbandingan Pelayanan Administrasi SKTM Pasca Pemekaran	49
5.1.1 Prosedur Pelayanan.....	51
5.1.2 Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....	53
5.1.3 Tanggung Jawab.....	55
5.1.4 Kemampuan Petugas Pelayanan.....	57
5.1.5 Kecepatan Pelayanan	59
5.1.6 Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	60
5.1.7 Kesesuaian Biaya Pelayanan.....	61
5.2 Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan SKTM Di Desa Lewobele..	62
BAB VI PENUTUP	64
6.1 Kesimpulan.....	64
6.2 Saran.....	66
PEDOMAN WAWANCARA	67
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	23
4.1 Bagan Struktur Organisasi	48

DAFTAR TABEL

3.1 Daftar Informan Penelitian	26
3.2 Rencana Waktu Penelitian	31
4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2 Mata Pencarian	36
4.3 Organisasi Kemasyarakatan	37
4.4 Asas-Asas Penyelenggaraan dan Pembangunan Desa.....	41
5.1 Tingkat Pendidikan Aparat Desa Lewobele.....	58