

**STRATEGI PEMERINTAH DESA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Nilulat
Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik**



OLEH

DESI NATALIA KEFI

42117092

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

TAHUN

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 17 Desember 2021** Jam **12.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Desi Natalia Kefi
Nomor Registrasi : 421 17 092
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"STRATEGI PEMERINTAH DESA UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan
di Kantor Desa Nilulat, Kec. Biboki Nilulat, Kab. TTU)."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, 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 : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 82
Penguji III = 84

Lulus dengan Nilai = 82 / A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : , TANGGAL : , JAM :

Hasil Ujian Ulang



Kupang, 17 Desember 2021

Ketua Tim Penguji,

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
STRATEGI PEMERINTAH DESA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Nilulat
Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara)**

Diajukan Oleh

DESI NATALIA KEFI

421 17 092

Disetujui Oleh

Pembimbing I



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

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)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk ayah tercinta Balthasar Kefi, Ibu tercinta Magselendes Nggadas, kakak tercinta Andreas, Elfrida dan Maria Gisela serta adik tercinta Eugenius dan keluarga besar, dosen, sahabat, teman, dan semua pihak yang telah bertanya :

“Kapan Sidang?”

Kalian adalah alasan saya segera menyelesaikan tugas akhir ini.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Natalia Kefi

No. Regis : 42117092

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

STRATEGI PEMERINTAH DESA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**(Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Nilulat
Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara)**

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil,
M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing
II.

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

Kupang, 17 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Desi Natalia Kefi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PEMERINTAH DESA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR DESA NILULAT KECAMATAN BIKOMI NILULAT KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA)”**. Tujuan dari penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini banyak mengalami hambatan serta rintangan, namun berkat doa, bimbingan, dukungan semangat dan bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Untuk itu secara khusus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa untuk ayah tercinta Balthasar Kefi dan untuk ibu tercinta Magselendes Nggadas, dan kakak tercinta Andreas, Elfrida, Maria Gisela serta adik tercinta Eugenius yang selalu senantiasa mendoakan saya untuk menyelesaikan skripsi saya.
2. Bapak P. Dr. Philipus Tule SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs, Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
5. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si, selaku Dosen pembimbing I yang telah mendidik dan memberikan bimbingan serta arahan yang sangat membantu selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si, selaku Dosen pembimbing II yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Kepada semua keluarga besar Kefi, Nggadas, Tjung, Fallo dan Lake yang telah memberikan dukungan dan doa.
9. Teman, sahabat yang selalu memberikan dukungan dan doa.
10. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik B angkatan 2017 yang telah berjuang bersama-sama.

Terima kasih saya ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak, sebagai modal penulis dimasa mendatang.

Kupang, 8 September 2021

Penulis ,

Desi Natalia Kefi

ABSTRAK

STRATEGI PEMERINTAH DESA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Nilulat, Kecamatan Bikomi Nilulat, Kabupaten Timor Tengah Utara)

Dalam penulisan skripsi ini, penulis meneliti Strategi Pemerintah Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Nilulat. Alasan yang mendasari penulis melakukan penelitian ini karena penulis melihat fenomena tentang pengabaian kualitas layanan administrasi kependudukan. Yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah yang pertama, bagaimana kondisi pelayanan administrasi kependudukan. Yang kedua, bagaimana upaya pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Yang ketiga apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara purposive sampling dimana melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini yaitu strategi pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Nilulat, adalah : melalui mengidentifikasi misi layanan, mengelola harapan masyarakat, mendidik masyarakat tentang pelayanan, mengembangkan budaya kualitas, serta menindaklanjuti pelayanan. Selanjutnya faktor pendukung dari strategi pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah profesionalitas kerja aparat desa, kekompakan antar anggota pemerintah dan, kelengkapan alat pelayanan di kantor desa. Selanjutnya faktor penghambat dari strategi pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan meliputi honor dan kondisi kerja aparat desa.

Implikasi dari penelitian ini diharapkan kepada pemerintah desa dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan publik agar tetap menjaga profesionalitas kerja untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat dan dengan adanya beberapa kendala dalam melayani masyarakat, diharapkan pemerintah Desa dapat menghadapinya dan mencari jalan keluar agar bisa menjawab tantangan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Nilulat Kecamatan Bikomi Nilulat Kabupaten Timor Tengah Utara, adalah Strategi untuk meningkatkan Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa Nilulat dapat dikategorikan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden bahwa pemerintah desa Nilulat sangat memperhatikan masyarakatnya.

Kata Kunci : Strategi Pemerintah Desa Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	5
2.1 Pelayanan Publik	5
2.1.1 Asas Pelayanan Publik.....	6
2.1.2 Standar Pelayanan Publik	7
2.1.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	8
2.1.4 Unsur-unsur Pelayanan	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik	10
2.2 Strategi Pelayanan Publik	11
2.2.1 Strategi.....	11
2.2.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	12

2.2.3 Dimensi Kualitas	13
2.3 Pemerintah Desa.....	14
2.3.1 Tugas Pemerintah Desa	15
2.4 Kerangka Pikir	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Metode Penelitian.....	18
3.2 Fokus Penelitian	18
3.3 Teknik Penentuan Informan.....	19
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4.1 Sumber Data.....	20
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	20
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	21
4.1 Sekilas Tentang Desa Nilulat	22
4.2 Keadaan Pemerintah Desa Nilulat	22
4.3 Struktur Organisasi.....	24
4.4 Visi dan Misi.....	25
4.5 Fasilitas Layanan Unggulan.....	26
4.6 Data Penduduk Desa Nilulat Sesuai Usia	27
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	38
5.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Nilulat	38
5.2 Upaya Pelayanan Administrasi Kependudukan	38
5.3 Faktor Pendukung Dan Penghambat	43
BAB VI PENUTUP	49
6.1 Kesimpulan	49
6.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	55