

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA NAET KECAMATAN  
RINHAT KABUPATEN MALAKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**



**OLEH**

**JEFRIANUS TAE  
NPM : 22170049**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA NAET KECAMATAN**  
**RINHAT KABUPATEN MALAKA**

**Disusun Oleh :**

**Nama** : JEFRIANUS TAE  
**NPM** : 22170049  
**Program Studi** : Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Universitas** : Timor (UNIMOR)  
**Disetujui pada tanggal** : 07 Mei 2024

**Pembimbing Utama**



**Drs. Marthen Patiung, M.Si**  
**NIP: 196202102000121001**

**Pembimbing Pendamping**



**Dings Agustian, S.Sos., M.Si**  
**NIP: 199008222019031012**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. A.P. Aponia Pala, S.Sos., MM**  
**NIP: 197311222021212002**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini dengan judul: **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA  
NAET KECAMATAN RINHAT KABUPATEN MALAKA**

**Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji**

**Hari : Jumat**  
**Tanggal : 26 Januari 2024**  
**Waktu : 12.00 – 02.00 Wita**  
**Tempat : Ruang AN 1**

**Susunan Tim Penguji**

1. **Hendrikus Hironimus Botha, S.IP.,M.AP (Ketua) : .....**
2. **Dimas Agustian, S.Sos., M.Si (Sekretaris) : .....**
3. **Drs. Marthen Pathiung, M.Si (Anggota) : .....**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara**  
**Universitas Timor**

  
**Yoakim Rambu, S.Sos.,MAP**  
**NIP: 1985041620019031009**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya mengatakan dengan sebenar-sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi dengan judul : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA NAET KECAMATAN RINHAT KABUPATEN MALAKA**". Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO.20 Tahun 2003 Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Kefamenanu, 07 Mei 2024

Mahasiswa



Nama : Jefrianus Tae

NPM : 22170049

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

## **MOTTO**

“Apapun keadaanmu tetaplah berjuang dan jangan pernah menyerah selebihnya serahkan kepada Tuhan pasti ada jalan”.

By : Jefri Tae

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan dengan rendah hati kepada:

1. Kedua Orang Tuaku tercinta Bapak Maksimus Nahak dan Mama Maria Imelda Heka yang selalu memberikan cinta, kasih sayang dan doa, serta dengan perjuangan dan pengorbanan yang begitu luar biasa kepada penulis selama ini.
2. Keluarga besar tercinta “Suku Akanahon Arak, Suku Akanahon Fatukleten, Uma Hun Aira’e” dan Keluarga besar Umalanu, yang setia mendukung Penulis dengan mengorbankan segalanya baik dalam hal finansial, dukungan dan doa.
3. Yang tersayang Nenek Barabra Bano Tae (alm) dan Ba,i Arnoldus Seo Teti (alm).
4. Saudara/I tercinta kaka Sisilia Seuk, kaka Ensi, adik Mervi, adik Marlinda, dik Indah Tae, adik Remigius, adik Bertus, adik bungsu Vanto Tae, adik Nando yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan pendidikan ini.
5. Untukmu sahabat hatiku Emiliana Femi Da Silva, terima kasih karena selalu mendukung, memberi suport dan membantu secara material dalam menyusun tugas akhir skripsi ini.
6. Almamater tercinta Universitas Timor (Unimor).

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang, dengan limpah karunianya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian ini dengan judul” **Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka**”

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini ada banyak pihak yang memberikan bantuan baik moral maupun materi. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Negeri Timor Kefamenanu, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk menimbah ilmu selama ini.
2. Ibu Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos., MM. Selaku Dekan Fisipol Unimor yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun Skripsi ini.
3. Bapak Yoakim Rembu, S.Sos.,M.AP. Selaku ketua program studi Ilmu administrasi Negara yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyusun Skripsi ini.
4. Bapak Drs. Marthen Pathiung, M.Si. Selaku pembimbing utama yang tulus telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan arahan dan bimbingan serta senantiasa membuka wawasan berpikir kritis penulis selama penyusunan skripsi penelitian ini.
5. Bapak Dimas Agustian, S.Sos., M.Si. Selaku pembimbing pendamping yang tulus telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran dalam

memberikan arahan dan bimbingan serta senantiasa membuka wawasan berpikir kritis penulis selama penyusunan skripsi penelitian ini.

6. Bapak Hendrikus Hironimus Botha, S.IP.,M.AP Selaku penguji yang tulus telah mengorbankan waktu untuk menguji Skripsi ini serta memberikan koreksi-koreksi *dengan* kritikan yang membangun guna memperbaiki penulisan Skripsi ini.
7. Bapak Amandus Tae, S.Sos, Sebagai Kepala Desa Naet yang telah memberikan ijin untuk penulis sehingga melakukan penelitian.
8. Teman – teman seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Negara secara langsung atau tidak langsung telah memberikan bantuan berupa sharing informasi dan pengalaman dalam menimba ilmu di Universitas Timor.
9. Kaka atau Adik – adik Kost kenari yang sudah berusaha dengan segala cara untuk membantu atau memotivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir Skripsi ini dengan baik.
10. Bapak/Ibu Dosen Fisipol yang telah membekali penulis dengan berbagai macam ilmu pengetahuan.
11. Bapak/Ibu tenaga kependidikan Fisipol yang membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.



Akhirnya tidak terlupakan bapak, ibu dan keluarga besar yang selama ini memberikan bantuan dan dorongan yang diperlukan. Semoga Tuhan Yang Maha Esa akan membalasnya.

Kefamenanu, 07 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	7
2.2 Penyelenggara Pemerintahan Desa .....	27
2.3 Konsep Efektivitas .....	33
2.4 Penelitian Terdahulu .....	37

2.5 Kerangka Berpikir .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Fokus Penelitian .....	42
3.3 Sumber Data .....	43
3.4 Teknik Pengambilan Data .....	44
3.5 Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian .....	46
4.2 Penyajian Data Fokus Penelitian.....	53
4.3 Pembahasan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.2 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pendidikan aparat Desa Tahun 2022 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 4.1 Komposisi Penelitian .....	48
Tabel 4.2 Komposisi Penelitian Menurut Mata Pencapaian.....	49
Tabel 4.3 Komposisi Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan Di Desa Naet.....	50
Tabel 4.4 Inventaris Kantor Desa Naet.....	51
Tabel 4.5 Kelengkapan sumber dan Fasilitas Desa Naet .....	54
Tabel 4.6 Indikator <i>Research Approach</i> .....	63
Tabel 4.7 Indikator <i>Prosess Approach</i> .....	64
Tabel 4.8 Indikator <i>Goals Approach</i> .....	65
Tabel 4.9 Indikator <i>Integrative Approach</i> .....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	41
Gambar 3. 1 Model Model Miles dan Huberman .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	72
Lampiran 2. Surat Selesai Penelitian .....	73
Lampiran 3. Panduan Wawancara.....	75
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian.....	78

## **ABSTRAK**

Nama Jefrianus Tae dengan NPM 22170049 SKRIPSI dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka yang di bimbing oleh Drs. Marthen Patiung, M.Si dan Dimas Agustian, S.Sos., M.Si. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan publik di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa efektivitas pelayanan publik di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus dalam penelitian adalah System Research Approach, Process Approach, Goal Approach, Integrative Approach. Sumber data dalam penelitian ini adalah informan dan dokumen. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara peneliti dengan para informan diketahui bahwa pelayanan publik yang di berikan kepada masyarakat di Desa Naet Kecamatan Rinhat Kabupaten Malaka sudah cukup baik sesuai dengan prosedur dari ketiga pendekatan gabungan tersebut.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik**

## **ABSTRACT**

Name Jefrianus Tae with NPM 22170049 THESIS with the title Effectiveness of Public Services in Naet Village, Rinhat District, Malaka Regency, supervised by Drs. Marthen Patiung, M.Si and Dimas Agustian, S.Sos., M.Si. The problem in this research is how effective public services are in Naet Village, Rinhat District, Malaka Regency. The aim of this research is to describe and analyze the effectiveness of public services in Naet Village, Rinhat District, Malaka Regency. This type of research uses descriptive qualitative research methods. The focus in research is System Research Approach, Process Approach, Goal Approach, Integrative Approach. The data sources in this research are informants and documents. The results of this research can be concluded that from the results of the researcher's interviews with informants it is known that the public services provided to the community in Naet Village, Rinhat District, Malaka Regency are quite good in accordance with the procedures of the three combined approaches.

**Keywords: Effectiveness, Public Service**