

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA**

**(Studi Kasus Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten
TTU)**

Skripsi

**Diajukan Sebagai salah Satu Syarat guna Menperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Potitik Universitas Timor**



OLEH:

GEOVANNI RIZKI SALLEM

21190223

**PRODI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA**

**“(Studi Kasus Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten Timor
Tengah Utara)”**

Disusun Oleh

Nama : Geovanni Rizki Salem
NPM : 21190223
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Disetujui pada
tanggal**

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

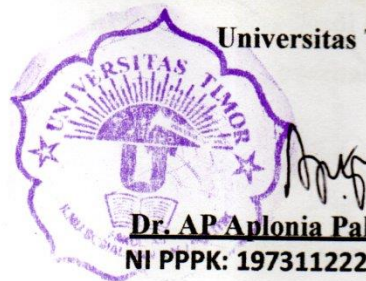
Medan Yonathan Mael S.Ip., M.Si
NIP.197405122005011001

Dian Festianto S.Ip., M.A
NIP.1971101320050111001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Timor






Dr. AP Aplonia Pala, Sos., M.M
NI PPPK: 197311222021212002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul:

“Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten Timor (Studi penelitian Di Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten Timor Tengah Utara)” telah di pertanggung jawabkan dan di sahkan di hadapan dewan penguji skripsi program studi ilmu pemerintahan pada tanggal : JUMAT 31 NOVEMBER 2023


Susunan Dewan Penguji:

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Drs. Elpius Kalembang, M.Si NIP. 19630911 2001305 1 003	 (.....)
Sekretaris	Dian Festianto S.Ip., M.A NIP. 1971101320050111001	 (.....)
Anggota	Medan Yonathan Mael S.Ip., M.Si NIP. 197405122005011001	 (.....)

Pengesahan

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Universitas Timor


Yakobus Kolne, S.Ip., M.Si

NI PPPK. 198010282021211003

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini dengan judul “ **EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA (Studi penelitian Di Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten Timor Tengah Utara)**” 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 ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila terjadi di dalam naskah SKRIPSI ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana sosial (S.Ip) di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Kefamenanu Februari 2024

Mahasiswa



Nama : Giovanni Rizki Salem

Npm : 21190223

Prodi : Ilmu Pemerintahan

MOTO

**“ Kamu Tidak Harus Menjadi Hebat, Tetapi Kamu Harus Memulai Untuk
Menjadi Hebat”**

PERSEMBAHAN

“Segala Perkara Dapat Kutanggung Didalam Dia Yang Kekuatan Kepadaku ”

FILIPI 4 AYAT 13

UCAPAN TERIMAKASIH KEPADA

1. Kedua orang tua tercinta (Alm) Bapak Lambertus Lopez dan Mama Yuliana Salem, Kaka Hengky Lopez, kaka Yongky Lopez, kaka Melky Lopez Kaka Arif, Kaka Restin, Kaka Riryn, Kaka Merlyn, Kaka Anis dan Adik Frengky Lopez yang sudah memberikan motivasi.
2. Kepada Bapak Medan Yonathan Mael S.Ip., M.Si selaku dosen pembimbing I dan bapak Dian Festianto S.Ip., M.A selaku dosen pembimbing II serta seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Timor yang telah bersedia memberikan Ilmunya.
3. Kepada Almamater tercinta Universitas Timor
4. Kepada teman teman seperjuangan IP 2019 D. Kepada Unu Sion, Unu Alfian, Nyok, Didy, Reza, Kaka Saver, Kaka Dus, Kaka Alvin, Kaka Rian, Kaka Brembo, Kaka Mondy, Kaka Tino yang sangat membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

ABSTRAK

Keberhasilan meningkatkan efektifitas kinerja pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan meningkatkan kinerja kerja aparat desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dapat dilihat dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja aparat desa dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Masalah dalam penelitian ini masih ditemukan pelayanan yang belum dapat mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan dalam kinerja Pemerintahan Desa ponu. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari Agus Dwiyanto tentang kinerja birokrasi. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, observasi, dokumentasi dan dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa, 1) produktivitas pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintahan Desa Ponu masih belum sesuai dengan waktu yang terjadwal sesuai prosedur, 2) kualitas layanan mampu berjalan baik dan dapat melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya, 3) responsivitas kinerja aparatur desa sudah baik walaupun belum optimal, 4) responsibilitas pelayanan yang diberikan oleh pengurus Desa Ponu tidak hanya secara administratif, tetapi juga pelayanan tambahan, 5) akuntabilitas pada kinerja pegawainya sangatlah tepat, dimana lingkup yang diberikan tidak hanya kepada informal dalam ruang lingkup organisasi saja tetapi juga kepada eksternal organisasi yaitu kepada masyarakat dan pihak lainnya yang berkepentingan.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur Desa, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The success of increasing the effectiveness of public service performance is determined by the ability to improve the work performance of village officials. The implementation of good village governance can be seen from various sectors such as the effectiveness of the performance of village officials in public services provided to the community. The problem in this study is that services are still found that have not been able to achieve the expected goals and objectives in the performance of the Desa Ponu Government. In order to approach this problem, Agus Dwiyanto's theoretical reference is used. Data were collected based on data collection techniques by conducting interviews, observations, documentation and analyzed qualitatively. This study concludes that the service, 1) productivity that has been set by the Ponu Village Government is still not in accordance with the scheduled time according to the procedure, 2) the quality of services is able to run well and can serve according to the needs of the community, 4) the responsiveness of the performance of the village apparatus is good although not optimal, 3) the responsibility of the services provided by the management of Desa Ponu not only administratively, but also additional services, 5) accountability for the performance of its employees is very appropriate, where the scope is given not only to the informal within the scope of the organization but also to external organizations, namely the community and other interested parties.

Keywords: Performance, Village Apparatus, Public Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan bimbingan-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik (Studi Kasus Desa Ponu Kecamatan Biboki Anleu Kabupaten Timor Tengah Utara) ”**.

Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh sajana Ilmu politik Universitas Timor. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat;

1. Bapak Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P, Selaku Rektor Universitas Timor
2. Ibu Dr.A.P. Aplonia Pala, S.Sos, M.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosian dan Ilmu Politik Universitas Timor.
3. Bapak Yakobus Kolne S.Ip., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor.
4. Bapak Medan Yonathan Mael, S.ip., M.si selaku Dosen pembimbing utama yang senantiasa sabar dan tulus dalam memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis dalam menyekesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dian Festianto S.ip., M.A selaku Dosen pembimbing pendamping yang senantiasa sabar dan tulus dalam membimbing penulis dalam menyekesaikan skripsi ini.
6. Ibu Marisa S.B Seran S.Ab., M.Si selaku Pembimbing Akademik

(PA) yang selalu mendukung dan memberikan motivasi.

7. Seluruh Dosen PrOdi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Timor yang telah membagikan ilmu-nya selama perkuliahan. Bapak/Ibu tenaga kependidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik yang telah meluangkan waktunya untuk mengurus administrasi selama proses perkuliahan.
8. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan doa, semangat, motivasi, cinta dan kasih sayangnya serta dukungan yang selalu ada.

Penulis-pun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran serta kritikan yang bersifat membangun dan meningkatkan mutu demi menyempurnakan skripsi ini.

Kefamemanu.....2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
5.1 Pengertian Efektivitas	6
5.1.1 Pengertian Efektivitas Kinerja.....	7
5.2 Konsep Kinerja	9
5.2.1 Pengertian Kinerja.....	10
5.2.2 Penilaian Kinerja	13
5.2.3 Tujuan Penilaian Kinerja.....	14
5.3 Aparatur	15

5.4 Desa.....	16
5.5 Pelayanan Publik.....	16
5.5.1 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	17
5.5.2 Jenis Pelayanan Publik	18
5.5.3 Standar Pelayanan	19
5.6 Kerangka Pemikiran.....	21
5.7 Kerangka Berpikir.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Fokus Penelitian.....	25
3.3 Informan Penelitian.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	27

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Sejarah Singkat Desa Ponu.....	30
4.1.2 Daftar Nama Kepala Desa yang Pernah Menjabat	31
4.1.3 Daftar Nama yang Pernah Menjabat Sebagai Lurah, Kelurahan Ponu.....	32
4.1.4 Letak Geografis	32
4.1.5 Visi dan Misi	32
4.1.6 Struktur Organisasi Desa Ponu.....	33
4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	33

4.3 Penyajian Data Fokus	35
4.3.1 Indikator Pengukur Kinerja	35
4.3.1.1 Produktivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa	35
4.3.1.2 Kualitas Layanan	36
4.3.1.3 Responsivitas	38
4.3.1.4 Responsibilitas	39
4.3.1.5 Akuntabilitas	40
4.3.2 Hambatan Dalam Efektifitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa.....	42
4.3.2.1 Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Terhadap Syarat syarat Administrasi	42
4.3.2.2 Lambatnya Pencairan Intensif.....	43
4.3.2.3 Kurangnya Saran dan Masukan	44
4.3.2.5 Rendahnya Kedisiplinan	45
4.3.2.6 Kepuasan Masyarakat Desa Terhadap Kinerja PerangkatDesa Ponu	47
4.4 Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 3 Nama- Nama Informan
- Lampiran 4 Daftar Pertanyaan
- Lampiran 5 Hasil Wawancara
- Lampiran 6 Dokumentasi