

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
NAGEKEO**



OLEH

OKTAFIANUS LOWA TO

42118101

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2022



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, **Senin Tanggal 12 Desember 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Oktafianus Lowa To
Nomor Registrasi : 421 18 101
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NAGEKEO"

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 : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, 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 = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 85

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 12 Desember 2022
Ketua Tim Penguji,

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

LEMBARAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NAGEKEO**

Diajukan Oleh :

OKTAFIANUS LOWA TO

42118101

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Drs. Prany Bana Tokan, MA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Oktafianus Lowa To
No. Regis : 42118101
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :“**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NAGEKEO,**” adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Bapak Paulus A.K.L Ratumakin S.Fil.M.si** selaku pembimbing I dan **Bapak Yosef Dionisius Lamawuran S.sos.M.si** selaku pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang, 18 Januari 2023

Yang membuat pernyataan


(Oktafianus Lowa TO)

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)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini merupakan tulisan terberat yang penulis alami. Begitu banyak waktu, tenaga yang terkuras didalamnya. Semua usaha dan pengorbanan ini bukan semata hanya ingin menyenangkan orang-orang yang menyayangi saya, tetapi lebih kepada hari esok. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan rasa syukur yang terdalam kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkatNya penulis mampu menyelesaikan tulisan ini.

Karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta, khususnya Opa Fransiskus Lowa To, Oma Maria Ledu Awa, Bapak Gregorius M. Podhi, Mama Anastasia Edo, Adik Marianus Salvatores Lako, Adik Maria Skolastika Wula, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
2. Kepada yang terhormat Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin,S.Fil, M.Si selaku pembimbing 1, dan yang terhormat Bapak Yosef Dionisius Lamawuran,S.Sos, M.Si selaku pembimbing 2.
3. Kepada diri sendiri terima kasih tak terhingga.
4. Almamater tercinta Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo” ini tepat pada waktunya. Proposal ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari, tersusunnya proposal ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara materiil maupun moril, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.Ip, M.Si selaku Pembimbing Akadmik Program Studi Administrasi Publik
5. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak/Ibu Penguji
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian.
8. Orang Tua, Saudara-saudari tercinta Mama Anastasia Edo, Bapak Gregorius Meo, yang telah mencintai, mendididik, dan mendukung, dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.
9. Kepada semua informan yang telah membantu penulis menyelesaikan semua proses penelitian dengan baik.
10. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang ini

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kekeliruan dan kesalahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan lapang dada penulis mengharapkan usul saran serta kritik

yang sifatnya membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini kedepannya.

Kupang, 2022

DAFTAR ISI

Penulis

LEMBARAN PENGESAHAN.....	i
MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Konsep Pelayanan Publik.....	12
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2. Asas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	17
2.2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	19
2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.5. Administrasi Kependudukan.....	22
2.3. Kartu Keluarga.....	24
2.3.1. Pengertian Kartu Keluarga.....	24
2.3.2. Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga.....	25
2.4. Kerangka Berpikir.....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Tipe Penelitian.....	33
3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	34
3.3. Fokus Penelitian.....	34
3.4. Informan Penelitian.....	37
3.5. Sumber Data.....	37
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN.....	43
4.1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.....	43
4.2. Visi, Misi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.....	44
4.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.....	45
4.3.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo.....	45
4.3.2. Tugas Fungsi dan Pelayanan Organisasi Dinas.....	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
5.1. Bukti Langsung (<i>Tangibels</i>).....	51
5.2. Keandalan (<i>Reability</i>).....	53
5.3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	60
5.4. Jaminan (<i>Assurance</i>).....	61
5.5. Empati (<i>emphaty</i>).....	62
5.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan kartu Keluarga.....	63
5.6.1. Faktor Pendukung.....	63
5.6.2. Faktor Penghambat.....	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
6.1. Kesimpulan.....	67
6.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Nagekeo Tahun 2018-2020.....	5
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian.....	34
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	37
Tabel 5.1 Daftar Fasilitas/Sarpras Kantor Dukcapil kabupaten Nagekeo.....	51
Tabel 5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Kabupaten Nagekeo.....	47

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Nagekeo.” Masalah pokok yang diangkat yaitu Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Nagekeo dan faktor-faktor apa saja yang menghambat dan mendukung kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo. Kerangka teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah pokok penelitian dibangun dari konsep yang memuat tingkat kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et, al (2012) yang menyebutkan tingkat kualitas pelayanan dilihat dari 5 poin di antaranya: Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (assurance), Empati (Empathy). Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap diantaranya tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Nagekeo secara umum dikatakan baik namun belum bisa dikatakan efektif. Hal ini dikarenakan dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga sering mengalami kendala yang menyebabkan masyarakat menunggu dalam waktu yang lama untuk bisa mengambil Kartu Keluarga yang berhasil dicetak. Selain itu adapun faktor yang menghambat aktifitas pelayanan diantaranya adalah kendala jaringan yang sering terganggu, tidak stabil bahkan tidak ada sama sekali, listrik yang sering padam, serta kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diajukan oleh penulis untuk Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten nagekeo perlu melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan meningkatkan ketanggapan pegawai dalam meningkatkan pelayanan. Sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam pelayanan yang efektif yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Pembuatan Kartu Keluarga