

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR LURAH OESAPA - KEC. KELAPA LIMA
KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Katolik Widya Mandira Kupang**



Oleh:

Femi Wati Taloim

42118126

**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, **Sabtu** Tanggal **19 November 2022** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Femi Wati Taloim
Nomor Registrasi : 421 18 126
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH OESAPA – KEC.
KELAPA LIMA KOTA KUPANG”**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP

[Handwritten signatures of the exam committee members]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari

Penguji I	=	80
Penguji II	=	84
Penguji III	=	90

Lulus dengan Nilai = 84

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Ors. **Mananus Kleden, M.Si**

Kupang, 19 November 2022

Ketua Tim Penguji,

[Handwritten signature]
Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR LURAH OESAPA- KEC. KELAPA LIMA
KOTA KUPANG**

Diajukan Oleh:

Femi Wati Taloim

(42118126)

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

Pembimbing 2



Stephany P.A Lawalu, S.Sos, MPP

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik**



Drs. Marlanus Kleden, M.Si

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua yang kukasihi dan kucintai, Bapak Chornelis Taloim dan Mama Dominika Nahak, yang sudah mendukung dan mendoakan penulis untuk keberhasilan menggapai cita-cita.
2. Kakak tercinta Nuanti M. Taloim dan adik-adik tercinta Ririn A. Taloim dan Deska W. Taloim yang selalu mendukung dan mendoakan penulis untuk keberhasilan menggapai cita-cita.
3. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, untuk banyak hal penting hal penulis dapat selama masa perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas berkat dan lindungan Tuhan yang tidak pernah berkesudahan, bagaikan air yang mengalir yang tidak pernah berhenti dalam hidup ini, penulis sanggup menuliskan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa – Kec. Kelapa Lima Kota Kupang”. Itu semua karena Tuhan yang membuka jalan, menganugrahkan kekuatan, kemampuan, dan kesehatan yang baik sehingga penulis dapat merampungkan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penulis menyadari, tersusunnya Skripsi ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara materi 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 L. Kaha, S.IP, M.Si selaku Pembimbing Akadmik Program Studi Administrasi Publik
5. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku pembimbing I, dan Ibu Stephany P.A. Lawalu, S.Sos, MPP selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku penguji materi I dan bapak Yohanes K. Ethelbert, S.Fil, M.PA selaku penguji materi II, yang dengan tulus telah meluangkan waktu untuk menguji skripsi ini.
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 Dominika Nahak, Bapak Chornelis Taloim, yang telah mencintai, mendididik, dan mendukung,

dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.

9. 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

Penulis

Motto

“Bersyukur Untuk Hari Ini Karena
Semua Adalah Anugerah”

Taloim's

Abstrak

Skripsi ini mengkaji tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa – Kec. Kelapa Lima Kota Kupang, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithalm dkk (1990), yang menggunakan 5 indikator dalam mengukur kualitas pelayanan yaitu Berwujud (*tangible*) Keandalan (*reliability*) Ketanggapan (*Responsiviness*) Jaminan (*Assurance*) Empati (*emphaty*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa-Kec. Kelapa Lima Kota Kupang, dengan pelayanan administrasi kependudukan yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini diukur dalam 1). aspek Berwujud (*tangible*), meliputi: kenyamanan tempat pelayanan dan kelengkapan fasilitas pelayanan. Kantor Lurah Oesapa memiliki tempat pelayanan yang luas bersih dan nyaman serta memiliki fasilitas penunjang layanan yang cukup. 2). Keandalan (*reliability*), meliputi: kecermatan petugas pelayanan dan kemampuan petugas dalam penggunaan alat bantu. Petugas pelayanan belum begitu cermat namun hampir semua pegawai sudah mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan. 3). Ketanggapan (*responsiviness*), meliputi: petugas yang memberikan pelayanan yang segera, cepat dan petugas yang merespon masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan. Petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang segera dan cepat serta merespon setiap keluhan masyarakat dengan baik. 4). Jaminan (*Assurance*), meliputi: petugas yang memberikan jaminan tepat waktu dan petugas yang memberikan jaminan kepastian biaya. Petugas pelayanan belum tepat waktu masuk dan keluar kantor. Namun dalam pelayanan tidak dipungut biaya sama sekali. 5). Empati (*empathy*), meliputi: melayani dengan sikap ramah dan sopan santun dan petugas yang tidak membedakan-bedakan. Patugas pelayanan selalu melayani masyarakat dengan ramah dan sopan santun serta tidak membedakan-bedakan satu sama lain. Selain itu Adapun faktor pendukung seperti sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan SDM yang baik. Adapun faktor penghambatnya seperti tidak tersedianya genset jika terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, saran yang dapat diajukan adalah bahwa sebagai instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, Kantor Lurah Oesapa harus mencari strategi yang tepat untuk mengatasi masalah-masalah yang bisa terjadi selama proses pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan

DAFTAR ISI

COVER

PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
DAFTAR ISI	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Definisi Dan Konsep	13
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	13
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	14
2.2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan	16
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	18
2.2.5 Asas-Asas, Standar, Prinsip Pelayanan Publik	20
2.2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	21
2.2.7 Kepuasan Masyarakat	25

2.2.8 Kelurahan	26
2.3 Kualitas Pelayanan	26
2.3.1 Dimensi Dan Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.3.2 Kualitas Pelayanan Administrastif Kantor Lurah Oesapa	29
2.4 Kerangka berpikir	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Fokus Penelitian	32
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.4.1 Data Primer	34
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Teknik Penentuan Informan	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.1 Observasi	35
3.6.2 Wawancara	35
3.6.3 Dokumentasi	35
3.7 Teknik Analisis Data	36

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kelurahan Oesapa	39
4.2 Dasar Pembentukan Kelurahan	40
4.3 Luas Wilayah Dan Batas Wilayah	40
4.4 Jumlah Penduduk	40

4.5 Keadaan Perekonomian	41
4.6 Visi dan Misi Kelurahan Oesapa	41
4.7 Pendidikan Pegawai Di Kantor Lurah Oesapa	42
4.8 Perlengkapan Kantor	43
4.9 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan	42
4.10 Mekanisme Pelayanan Administrasi Kependudukan	45
4.11 Standar Operasional Prosedur (SOP)	46
4.12 Fasilitas Kerja Pegawai	47
4.13 Struktur Organisasi	48
4.14 Uraian Tugas dan Fungsi Jabatan	48

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil penelitian	58
5.1.1 Indikator Berwujud (<i>tangible</i>)	58
5.1.2 Indikator Keandalan (<i>reliability</i>)	61
5.1.3 Indikator Ketanggapan (<i>responsiviness</i>)	64
5.1.4 Indikator Jaminan (<i>assurance</i>)	67
5.1.5 Indikator Empati (<i>empathy</i>)	69
5.2 Pembahasan	72
5.2.1 Indikator Berwujud (<i>tangible</i>)	73
5.2.2 Indikator Keandalan (<i>reliability</i>)	74
5.2.3 Indikator Ketanggapan (<i>responsiviness</i>)	76
5.2.4 Indikator Jaminan (<i>assurance</i>)	77
5.2.5 Indikator Empati (<i>empathy</i>)	81

5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	82
5.3.1 Faktor Pendukung	83
5.3.2 Faktor Penghambat	87

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	90
6.1.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa	91
6.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	92
6.2 Saran	29

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Pelayanan Administrasi di Kantor Lurah Oesapa	7
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tabel Jenis-jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan	17
3.1 Tabel Fokus Penelitian	33
4.1 Tabel Jumlah Penduduk Kelurahan Oesapa	40
4.2 Tabel Pendidikan Pegawai Kantor Lurah Oesapa	42
4.3 Tabel Perlengkapan Kantor	43
4.4 Tabel Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan	44
4.5 Tabel Fasilitas Kerja Administrasi Kependudukan	47
5.1 Tingkat Pendidikan Pegawai Pelayanan	85
5.2 Fasilitas Kerja Pelayanan Administrasi	86
5.3 Persyaratan Pelayanan Administrasi	88

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Berpikir 31
4.1 Gambar Alur Pelayanan 45
4.2 Gambar Standar Operasional Prosedur (SOP) 46
4.3 Gambar Struktur Organisasi 48
5.1 Gambar Ruang Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan 74
5.2 Gambar Indikator Ketanggapan Petugas Pelayanan 7

