

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR PEMBUATAN E-KTP
DI DESA BAUMATA BARAT, KECAMATAN TAEBENU,
KABUPATEN KUPANG



OLEH

ANDREAS KORSINUS LAGA

42118061

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52, Telp. (0380) 833393, 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 10 Juni 2023 Jam 09.00 Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Andreas Korsinus Laga
Nomor Registrasi : 421 18 061
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"KUALITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR
PEMBUATAN E-KTP DI DESA BAUMATA BARAT, KEC.
TAEBENU, KAB. KUPANG"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 3 Penguji Materi I : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA

(Handwritten signatures of the examiners and supervisors)

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90
 Penguji II = 85
 Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 88

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 10 Juni 2023
Ketua Tim Penguji,

(Handwritten signature of Dr. Indriyati)
Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

JUDUL

**KUALITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR PEMBUATAN
E-KTP DI DESA BAUMATA, KECAMATAN TAEBENU, KABUPATEN
KUPANG**

DIAJUKAN OLEH

ANDREAS KORSINUS LAGA

NO. REG : 42118061

Kupang, 2023

Diterima dan disetujui oleh :

PEMBIMBING I

Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

PEMBIMBING II

Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



(Drs. Frans Bapa Tokan, MA)

PERSEMBAHAN

Segala syukur dan hormat untuk Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Kasimirus Sido, Mama Dentina Nage serta keluarga besar yang sudah mendukung saya dalam menyelesaikan jenjang perkuliaan ini.
2. Adik saya Alfonsius Buu, Febrosia Bule, Serafinus Egho.
3. Almamaterku tercinta, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik

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)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR PEMBUATAN E-KTP DI DESA BAUMATA BARAT, KECAMATAN TAEBENU, KABUPATEN KUPANG”** ini tepat pada waktunya. Skripsi 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 skripsi 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 L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku Pembimbing Akademik Program Studi Administrasi Publik
5. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku pembimbing I dan bapak Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsil ini
6. Bapak Karolus Tatu Sius, SH, M.Si selaku penguji I dan Ibu Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si selaku penguji II
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, Bapak Kasimirus Sido, Mama Dentina Nage, yang telah mencintai, mendididik, dan mendukung, dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.

9. Teman-teman yang sudah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Sandri Wea, Eus Ruba, Risan Mau, Vian Longa, Fian Lowa, dan Anak Kost Rote Open yang selalu memotifasi dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini.
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, 2023

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan E-Ktp Di Desa Baumata Barat, Kecamatan Taebenu, Kabupaten Kupang". Masalah pokok pada penelitian ini adalah "Bagaimana kualitas pelayanan surat pengantar dalam pembuatan E-KTP di Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang dan Faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan surat pengantar pembuatan E-KTP di Desa Baumata Barat Kecamatan Taebenu Kabupaten Kupang".

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik studi pustaka, observasi wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan .

Berdasarkan hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan E-KTP Di Desa Baumata Barat, Kecamatan Taebenu, Kabupaten Kupang dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, Namun belum bisa dikatakan berkualitas. Hal ini dikarenakan meskipun pelayanan secara keseluruhan menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat namun masih terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan secara berkualitas.

Saran dalam penelitian ini yaitu 1) Sebagai instansi yang memberikan pelayanan bagi masyarakat umum, Desa Baumata Barat perlu melengkapi sarana prasarana penunjang seperti menambah atau memperluas ruangan pelayanan agar masyarakat tidak perlu berdesak-desakan saat menerima pelayanan dan menyediakan halaman parkir agar pelayanan yang diberikan dapat dikatakan berkualitas. 2) Pegawai di Desa Baumata Barat harus lebih teliti dalam melakukan pekerjaan, terutama dalam penerbitan dokumen penting masyarakat agar tidak terjadi kesalahan penulisan nama, alamat, ataupun nomor induk kependudukan sebagai identitas resmi dari masyarakat. 3) Kantor Desa Baumata Barat perlu terus mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan program-program pembinaan bagi pegawai baik itu pembinaan moral maupun pembinaan disiplin kerja. 4) Untuk terus berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat, Desa Baumata Barat perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan melakukan program bimtek, serta terus melayani masyarakat dengan memperhatikan keluhan dan kebutuhan masyarakat. 5) Desa Baumata Barat harus mencari cara atau strategi yang tepat untuk mengatasi hal-hal teknis yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan yang berlangsung, terutama mengenai jaringan dan listrik. Desa Baumata Barat setidaknya harus menyediakan alat alternatif untuk mengatasi padamnya listrik seperti menyiapkan alat bantu seperti penyediaan generator listrik untuk sebagai cadangan ketika listrik kantor mengalami pemadaman. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat terus berlangsung.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Surat Pengantar E-KTP

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	i
PERSEMBAHAN	ii
MOTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Pelayanan Publik	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	11
2.2.2 Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	13
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	14
2.2.4 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	18
2.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	19
2.3.2 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.3.Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.3 Kepuasan Pelanggan	25
2.4 Desa.....	27
2.4.1 Pengertian Desa	27
2.5 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	29
2.6 Kerangka Berpikir.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2 Jenis dan Sumber Data	33
3.2.1 Jenis data.....	33
3.2.2 Sumber Data.....	34
3.3 Definisi Operasional.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.4.1 Studi Kepustakaan.....	36
3.4.2 Wawancara.....	36
3.4.3 Observasi.....	37
3.4.4 Dokumentasi	37
3.5 Metode analisis data.....	38
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
4.1 Profil Desa Baumata Barat	40
4.1.1 Kondisi Umum Desa	42
4.1.2 Gambaran Umum Demografis	43
4.2 Visi dan Misi.....	44
4.2.1 Visi	44
4.2.2 Misi.....	45
4.3 Sarana dan Prasarana Desa	45
4.4 Struktur dan Visi Misi Desa Baumata Barat	47
4.5 Alur Pelayanan.....	53
4.6 SOP Pelayanan.....	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Hasil Penelitian	55
5.1.1 Bukti fisik (<i>Tangibels</i>).....	56
5.1.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	60
5.1.3 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	61
5.1.4 Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	65
5.1.5 Empati (<i>Empathy</i>)	68

5.2 Pembahasan	70
5.2.1 Bukti Fisik	70
5.2.2 Keandalan (Reliability).....	73
5.2.3 Ketanggapan (Responsiveness).....	74
5.2.4 Jaminan dan Kepastian (Assurance)	77
5.2.5 Empati (Empathy)	79
5.3 Faktor-Faktor Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan surat pengantar pembuatan E-KTP di Desa Baumata Barat, Kecamatan Taebenu, Kabupaten Kupang	80
BAB VI PENUTUP	82
6.1 kesimpulan.....	82
6.2 saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penduduk Desa Baumata Barat.....	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Jumlah penduduk Per RT/RW Tahun 2022.....	43
Tabel 4.2 SOP Pelayanan.....	54
Tabel 5.1 Daftar Fasilitas/Sarpras Desa Baumata Barat.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Desa Baumata Barat.....	47