

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA MANUFUI KECAMATAN  
SANTIAN KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Pemerintahan**



**OLEH:**

**MISAEEL E. ALLE**

**NIM: 411 16 074**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2023**



**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. Herman Johanes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395

Kupang 85225 – Timor - NTT

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 19 Juni 2023, Pukul 08.00 WITA**, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : **Misael E. Alle**

No. Registrasi : **411 16 074**

Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**

Judul Skripsi :

**"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA MANUFUI KECAMATAN SANTIAN KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN"**

Hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
2. Sekretaris : Dr. Urbanus Ola, M.Si
3. Penguji Materi I : Veronika Ina Assan Boro, S.IP., M.Si
4. Penguji Materi II : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
5. Penguji Materi III : Dr. Urbanus Ola, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
7. Pembimbing II : Dr. Urbanus Ola, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80

Penguji II = 80

Penguji III = 84

= A- / 80 (Delapan Puluh)

Lulus dengan Nilai

belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

ARI : ....., TANGGAL : ....., JAM : .....

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan

lekan,



**Drs. Frans Bapa Tokan, MA**

**Kupang, 19 Juni 2023**

**Ketua Tim Penguji,**

**Drs. Rodriques Servatius, M.Si**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**Kupang, Juni 2023**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN DI DESA MANUFUI KECAMATAN SANTIAN KABUPATEN  
TIMOR TENGAH SELATAN**

**Diajukan Oleh:**

**Msacl E. Alle**  
**NIM : 41116074**

**Disetujui Oleh**

**Pembimbing I**

**Drs. Rodriques Servatius, M.Si**

**Pembimbing II**

**Dr. Urbanus Ola, M.Si**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**

**Drs. Frans Bapa Tokan, MA**

## MOTTO

Kuatkanlah Hatimu,  
Jangan Lemah Semangatmu,  
Karena Ada Upah Bagi Usahamu!

2 Tawarikh 15:7

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur kupanjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan segala kekurangannya. Segala ucapan terima kasih karena telah menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling saya, yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi ini dapat saya kerjakan dengan baik. Karya yang sederhana ini, saya persembahkan kepada :

❖ Bapakdan Mama Tercinta

Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagisaya. Terimakasih atas segala dukungan Bapak (Gersom Alle) dan mama (Maria Tenis), baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk bapak dan mama, sebagai wujud rasa terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah bapak mama sehingga saya dapat menggapai cita-cita.

❖ Kaka Tercinta

Untuk kelima saudara tercinta, kaka Ice Alle, Kakak Atrian Alle, kakak Ance Alle, kakak Hefsiba Alle dan kakak Metni Alle yang selalu memberikan saya motivasi dalam usaha mewujudkan cita – cita.

❖ Istri Tersayang

Aurelia Enselita

❖ Anak Tercinta

Fredela Arsila Alle

❖ Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala hikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul:**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Manufui Kecamatan Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan**

Merupakan kebanggaan tersendiri, penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis sangat menyadari banyak hambatan yang terdapat dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan yang di miliki penulis. Skripsi ini selesai, tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Dengan ketulusan dan kerendahan hati. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekandan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Ibu Veronika I.A Boro, S.IP, M.Si selaku penasehat akademik yang telah membimbing penulis dari awal semester hingga akhir semester perkuliahan.
4. Bapak Ibu Dosen pengajar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan.
5. Kepala TataUsaha Fisip Unika Widya Mandira bersama seluruh staf yang dengan setia memberikan pelayanan administrasi.
6. Pemerintah Desa dan Masyarakat manufui, Kecamatan santian, Kabupaten Timor Tengah selatan yang telah meluangkan waktu dan memberikan data yang dibutuhkan dalam skripsi ini.

7. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku Dosen pembimbing 1 (satu) atas segenap waktu, arahan, dan kesabaran dalam membimbing penulis.
8. Bapak Dr. Urbanus Ola, M.Si selaku Dosen pembimbing 2 (dua) yang telah membimbing, mendidik, memberikan saran dan motivasi, serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan naskripsi ini.
9. Ibu Veronika I.A Boro, S.IP, M.Si selaku penguji materi 1 (satu) yang telah meluangkan waktu, mengorbankan pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.
10. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku penguji materi 2 (dua) yang telah meluangkan waktu, mengorbankan pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dalam membimbing selama perkuliahan.
12. Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang angkatan Tahun 2016, atas kebersamaan yang tidak pernah akan dilupakan. Semoga kita menjadi orang yang sukses.
13. Keluarga besar yang sudah mensurport penulis dalam mendapatkan gelar serjana.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, namun tidak mengurangi sedikitpun rasa terimakasih dan penghargaan penulis.



15. Untuk teman-teman program studi ilmu pemerintahan angkatan 2016

Ardiles, Pedro, Doni, Jay, Ando, Andri, Acong, Adi, Juan, Aro, Hendro

16. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2016

yang selama ini sama-sama dengan penulis dalam rangkaian perkuliahan maupun

dalam berbagai moment kebersamaan.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penulisan oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca dibutuhkan sebagai masukan yang baik dalam penyempurnaan penulisan ini. Penulis berharap penulisan ini dapat memberi manfaat bagi para pembaca.

Kupang, Juni 2023

Penulis

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan  
Di Desa Manufui Kecamatan Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan  
ABSTRAK**

Skripsi ini berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Manufui Kecamatan Santian Kabupaten Timor Tengah Selatan. Masalah pokok dalam penulisan skripsi ini adalah faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Manufui Kecamatan Santian.

Teori yang digunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah penelitian adalah kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini akan dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisa data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, tahap penarikan kesimpulan lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa :*Pertama*, faktor organisasi berupa adanya pedoman pembagian kerja antara kepala desa dan perangkat desa Manufui sehingga memudahkan pelayanan administrasi kependudukan. *Kedua*, faktor kepemimpinan berupa keterlibatan dan kemampuan kepala desa Manufui dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berupa inovasi pelayanan berupa program jemput bola dimana aparat desa langsung turun ke masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumen yang berkaitan dengan administrasi kependudukan desa serta tertib administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil analisis diatas, penulis menyimpulkan faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Desa Manufui adalah faktor organisasi dan kepemimpinan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Manufui sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari adanya kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam waktu penyelesaian dan inovasi yang dilakukan berupa program jemput bola.

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis menyarankan kedepannya kepada Pemerintah Desa Manufui agar tetap mempertahankan dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang akuntabel dan transparan kepada masyarakat Desa Manufui

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Administrasi Penduduk**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	7

2.2	Landasan Teori .....	9
2.2.1	Tugas dan Fungsi Pemerintah .....	9
2.2.1.1.	Pelayanan Publik dan Layanan Civil .....	12
2.2.1.2.	Fungsi Sekunder Pemerintah .....	15
2.2.3	Pelayanan Publik .....	19
2.2.3.1	Pengertian Pelayana Publik .....	19
2.2.3.2	Prinsip dan Kualitas Pelayanan Publik .....	21
2.2.4	Administrasi Kependudukan Desa .....	24
2.2.4.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	26
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1	Penentuan metode penelitian.....	31
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	31
3.3	Teknik penentuan informan. ....	32
3.4	Jenis, Sumber dan Teknik pengumpulan Data .....	33
3.5	Teknik pengolahan data .....	34
3.6	Teknik analisis data .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>

4.1	Deskripsi Wilayah Penelitian .....	35
4.1.1	Sejarah Desa Manufui .....	35
4.1.2	Luas dan Batas Wilayah Desa Manufui .....	37
4.1.3	Keadaan Demografi Desa Manufui.....	38
4.1.4	Kondisi Pemerintahan Desa Manufui .....	41
4.1.5	BPD Desa Manufui .....	45
4.2	DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....	48
4.2.1	Administrasi Penduduk Desa Manufui .....	48
4.2.2	SOP Administrasi Penduduk Desa Manufui .....	49
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
5.1	Aspek Organisasi .....	56
5.1.1	Pembagian tugas dan kerja berdasarkan kemampuan masing-masing sub bidang pelayanan .....	56
5.1.2	Pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan .....	66
5.2	Aspek Kepemimpinan .....	74
5.2.1	Keterlibatan pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan .....	74
5.2.2	Kemampuan pimpinan dalam memberikan peluang kepada perangkat desa untuk menemukan inovasi baru dalam pelayanan .....	78

<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	<b>82</b>
6.1 Kesimpulan .....	82
Faktor Organisasi .....	82
Faktor Kepemimpinan .....	82
6.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1 Perbedaan antara Pelayanan Publik (Jasa Publik) dengan Pelayanan Sipil (<i>Layanan Civil</i>).....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 4.1Daftar Nama Kepala Desa Manfui Dari Tahun 1958-2022.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.2Jumlah Penduduk berdasarkan mata Pencaharian .....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 4.3Jumlah Penduduk Manufui berdasarkan tingkat pendidikan .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4.4Daftar Nama Anggota BPD Desa Manufui.....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Asal Usul Layanan Civil.....</b>	<b>13</b>
<b>Gambar 2.2 Model Jasa Publik.....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 4.1Kantor Desa Manufui.....</b>	<b>35</b>
<b>Bagan Susunan Organisasi dan Tata Kerja PemerintahanDesa Manufui .....</b>	<b>66</b>