

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DISDUKCAPIL KABUPATEN MANGGARAI



OLEH

KRISOGONUS ANDRIAN SENA

NIM : 42119034

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2024

LEMBARAN PENGESAHAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DISDUKCAPIL KABUPATEN MANGGARAI

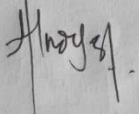
Diajukan Oleh:

Krisogonus Andrian Sena

Nim: 42119034

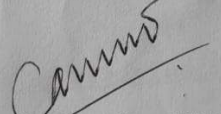
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. Indryati, S.IP, M.Si

Pembimbing II



Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Frans Bapa Tokan, MA

MOTTO

**“MEMULAI DENGAN PENUH KEYAKINAN, MENJALANKAN DENGAN
PENUH KEIKHLASAN
DAN MENYELESAIKAN DENGAN PENUH KEBAHAGIAAN”**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DISDUKCAPIL KABUPATEN MANGGARAI”**.

Peneliti menyadari ada begitu banyak pihak yang telah membantu peneliti dalam proses penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- 2) Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- 3) Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
- 4) Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing I (satu) yang telah meluangkan waktu dan kesempatan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
- 5) Bapak Karolus Tatusius, SH, M.Si selaku dosen pembimbing II (dua) yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini

- 6) Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si, selaku dosen penguji I (satu) dan Bapak Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA, selaku dosen penguji II (dua), yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Seluruh dosen dan staf Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- 8) Kedua orang tua, Bapa dan Mama yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan usul, saran, dan kritik dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: “**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DISDUKCAPIL KABUPATEN MANGGARAI**”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai. Serta faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Manggarai belum dikatakan baik atau belum maksimal daalam dilihat dari indikator *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) yaitu: 1) Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai belum memberikan kualitas pelayanan yang baik, yang dibuktikan dengan fasilitas sarana dan prasana yang belum memadai dalam melayani masyarakat. 2) Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, dilihat dari kemampuan merespon, kecepatan serta ketepatan pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan. 3) masih ada pegawai yang belum memberikan jaminan tepat waktu dan kepastian biaya yang sesuai standar pelayanan.4) Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, dilihat dari kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan, serta pelayanan yang ramah dan sopan santun yang diberikan pegawai Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai kepada masyarakat. 5) faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai yaitu soal jaringan internet sedangkan faktor pendukung yaitu pembagian shift kerja dan pelayanan melalui email

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, Administrasi kependudukan*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	V
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 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
2.2 Pelayanan	11
2.2.1 Definisi Pelayanan.....	11
2.3 Pelayanan Publik	13
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik	13
2.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	14
2.4 Mutu Pelayanan Publik	17
2.5 Admnistrasi Kependudukan	21
2.5.1 Definisi Admnistrasi Kependudukan	21
2.6 Kaitan Kualitas Pelayanan dengan Admnistrasi Kependudukan	23
2.7 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	26
3.3 Fokus Penelitian	27
3.4 Informan Penelitian	28
3.5 Sumber Data.....	29

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	34
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Manggarai.....	34
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai	37
4.2.1 Dasar Pembentukan	37
4.2.2 Struktur Organisasi.....	38
4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi.....	40
4.2.4 Susunan Kepegawaian.....	42
4.2.5 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Manggarai.....	45
4.2.6 Standar Oprasional Prosedur Admnistrasi Kependudukan.....	49
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
5.1 Hasil Penelitian.....	53
5.1.1 Indikator Tangibles (Bukti Fisik).....	54
5.1.2 Indikator Responsiveness (Daya Tanggap).....	61
5.1.3 Indikator Assurance (Jaminan).....	69
5.1.4 Indikator Empathy (Empati).....	72
5.1.5 Review Pencapaian Kinerja Pelayanan Dispendukcapil Kab.Manggarai Tahun 2019-2023.....	78
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
5.2.1 Tangible (Bukti Fisik).....	80
5.2.2 Responsiveness (Daya Tanggap).....	81
5.2.3 Assurance (Jaminan).....	82
5.2.4 Empathy (Empati).....	83

5.2.5 Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan	
Administrasi Kependudukan di Dispenduk Capil.....	83
BAB VI PENUTUP.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	90

Daftar Tabel

Tabel 3.3.1 Fokus Penelitian.....	27
Tabel 3.4.1 Tabel Informan.....	29
Tabel 4.1 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Kecamatan Di Kabupaten Manggarai..	35
Tabel 4.2 Susunan Kepegawaian Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Menggarai.....	43
Tabel 4.3 Standar Oprasional Prosedur Penerbitan Akta Kelahiran.....	49
Tabel 4.4 Standar Oprasional Prosedur Penerbitan Akta Kematian.....	50
Tabel 4.5 Standar Oprasional Prosedur KK.....	51
Tabel 4.6 Standar Oprasional Penerbitan KTP.....	52
Tabel 5.1 Sarana dan Prasarana Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai.....	57
Tabel 5.2 Data Capaian Admnistrasi Kependudukan Tahun 2020-2022.....	63

Daftar Gambar

Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Manggarai.....	36
Gambar 4.2 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai.....	37
Gambar 4.3 Bagan Struktur Organisasi Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai...	39
Gambar 5.1 Peresmian Gedung Dispenduk Capil.....	55
Gambar 5.2 masyarakat yang sedang mengurus dokumen.....	60
Gambar 5.3 Respon Pegawai Pelayanan.....	64
Gambar 5.4 Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.....	68
Gambar 5.5 Baner Standar Pelayanan.....	71
Gambar 5.6 Kesesuaian/kepastian Pelayanan.....	71
Gambar 5.7 Kedisiplinan Pegawai.....	74
Gambar 5.8 Perilaku Petugas Pelayanan.....	77