

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN FATUBENAO**



OLEH

FEBRIANUS FRENGKI DASI

42120001

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2024

LEMBARAN PENGESAHAN PRODI

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DI KELURAHAN FATUBENAO KABUPATEN BELU

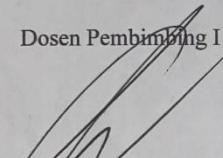
Disusun Oleh

Febrianus Frengki Dasi
42120001

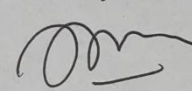
Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas
Pada Tanggal 13 Juli 2024
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

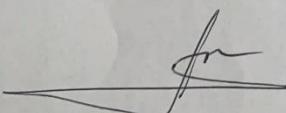
Dosen Pembimbing I


Drs. Marianus Kleden, M. Si
NIDN: 0805096002

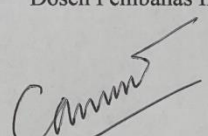
Dosen Pembahas I


Stephany P.A. Lawalu, S.Sos, MPP
NIDN: 1522078301

Dosen Pembimbing II


Drs. Frans Nyong, M. Si
NIDN: 0809026201

Dosen Pembahas II


Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
NIDN: 0830046701

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik
Tanggal 13 Juli 2024
Ketua Program Studi



Dr. Indriyati, S. IP, M. Si
NIDN: 0807057601

LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DI KELURAHAN FATUBENAO KABUPATEN BELU

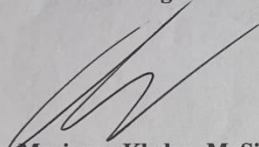
Diajukan Oleh:

FEBRIANUS FRENGKI DASI

42120001

Disetujui Oleh:

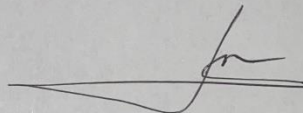
Pembimbing I



Drs. Marianus Kleden, M. Si

NIDN: 0805096002

Pembimbing II




Drs. Frans Nyong, M. Si

NIDN: 0809026201

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Frans Bapa Tokan, M. A

NIDN: 0811116701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Febrianus Frengki Dasi

Nomor Induk Mahasiswa : 42120001

Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN
FATUBENAO KABUPATEN BELU”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 08 Juni 2024



Febrianus Frengki Dasi

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
 Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin** Tanggal **24 Bulan Juni** Tahun **2024** Pukul **15.00 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Febrianus Frengki Dasi
 NIM : 42120001
 Prodi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi :
“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN FATUBENAO KOTA ATAMBUA”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si		
2	Sekretaris	:	Drs. Fransiskus Nyong, M.Si		
3	Penguji Materi I	:	Karolus Tatu Sius, SH. M.Si		
4	Penguji Materi II	:	Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos., M.PP		
5	Penguji Materi III	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si		
6	Pembimbing I	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si		
7	Pembimbing II	:	Drs. Fransiskus Nyong, M.Si		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 83
 Penguji II = 85
 Penguji III = 87
 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, 24 Juni 2024

Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

MOTTO

**"Yakinlah pada diri sendiri dan kamu pasti bisa
mencapai apa yang kamu impikan."**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan pendidikan di bangku kuliah pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang 2024. Terima Kasih karena selalu memberikan harapan dan mujizat di waktu yang tepat di tengah keputusasaan penulis. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak tercinta, Martinus Dasi dan Mama Tersayang Rosalinda Bui Mau, yang selalu mendoakan dan mendukung penulis selama menempuh pendidikan.
2. Adik Tersayang, Yuni dan Wira yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. Almamater Tercinta Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Terima kasih kepada diriku sendiri, Frengky karena sudah berjuang, kuat dan bertahan sampai titik terakhir ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, tuntunan, penyertaan, dan campur tangan-Nya, sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Fatubenau”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan yakni:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu.
2. Bapak Dr. Frans Bapa Tokan, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Indriyati, S. IP, M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan seluruh dosen pada Program Studi Administrasi Publik atas kesediaan membagi ilmu pengetahuan dan seluruh kesan yang baik selama masa perkuliahan.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.

5. Bapak Drs. Marianus Kleden, M. Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta motivasi dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta motivasi dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Karolus Tatu Sius, SH, M. Si selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan masukan dan saran penting bagi penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
8. Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S. Sos., MPP selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan masukan dan saran penting bagi penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
9. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu melayani segala urusan administrasi bagi penulis.
10. Kedua orang tua tercinta Bapak Martinus Dasi dan Mama Rosalinda Bui Mau yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Adik Tersayang, Yuni dan Wira yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
12. Saudara-saudariku tercinta Enjel, Vero, Polina, dan Feby yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

13. Untuk teman-teman dan sahabat terbaikku keluarga besar GBT, Ano Nisfo, Ariston, Bertha Rendas, Casten Cawa, Cindy Leo, Erwin Rasi, Julian Hady, Mario Laga, Roman Uran, Saver Wunu, dan Vita Keytimu yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Untuk sahabat terbaikku, Alan Leja, Regina Gab, Sonya Bere, dan Sri Kaopri yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
15. Untuk teman-teman Program Studi Administrasi Publik Angkatan Tahun 2020 yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Tiada sesuatu yang lebih berharga penulis berikan sebagai balasan budi baik yang telah diberikan, hanya doa yang tulus dan semoga Tuhan memberkati kita semua. Kesempurnaan hanya milik Tuhan, karena itu penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi ini sehingga segala kritik dan saran yang membangun bagi penyempurnaan skripsi ini, sangat penulis harapkan.

Kupang, Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN FATUBENAO KABUPATEN BELU”** Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Fatubenaو Kabupaten Belu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Fatubenaو Kabupaten Belu. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melalui proses wawancara, observasi dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada informan. Hasil penelitian ini adalah pada aspek bukti fisik Kantor Kelurahan Fatubenaو belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai, Dalam aspek kehandalan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan Administrasi Kependudukan yang di berikan, pada aspek daya tanggap, pegawai bersedia membantu kesulitan yang dialami pengunjung, dari aspek jaminan khususnya keamanan di Kantor di Kelurahan Fatubenaو Kabupaten Belu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya Administrasi Kependudukan terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat, pada Aspek empati, yang diberikan pihak Kelurahan Fatubenaو yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Penulis menyarankan agar pemerintah Kelurahan lebih meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan yaitu dimensi fasilitas fisik agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat menerima Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Kelurahan Fatubenaو

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBARAN PENGESAHAN PRODI	ii
LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2 Standar Pelayanan Publik	19

2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan	22
2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan	23
2.2.5 Asas Pelayanan Publik	25
2.2.6 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.2.7 Administrasi Kependudukan	31
2.2.8 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	32
2.3 Kelurahan	34
2.4 Kerangka Berpikir	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.3 Fokus Penelitian	40
3.4 Informan Penelitian	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Instrumen Penelitian	45
3.7 Teknik Analisis Data	45
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	47
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.2 Visi dan Misi	52
4.3 Pemerintah Kelurahan Fatubenau	53
4.3.1 Struktur Organisasi Kelurahan Fatubenau	53
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	65
5.1 Hasil Penelitian	65

5.1.1 Aspek Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	65
5.1.2 Aspek Keandalan (<i>reliability</i>).....	73
5.1.3 Aspek Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	81
5.1.4 Aspek Jaminan (<i>assurance</i>)	88
5.1.5 Aspek Empati (<i>emphaty</i>)	95
5.2 Pembahasan	100
5.2.1 Aspek Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	101
5.2.2 Aspek Keandalan (<i>reliability</i>).....	103
5.2.3 Aspek Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	104
5.2.4 Aspek Jaminan (<i>assurance</i>)	106
5.2.5 Aspek Empati (<i>emphaty</i>)	109
BAB VI PENUTUP	112
6.1 Kesimpulan	112
6.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
SURAT KETERANGAN HASIL CHECK PLAGIASI	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Fatubenau	8
Tabel 3.1 Informan Penelitian	43
Tabel 4.1 Data Jumlah Penduduk Kelurahan Fatubenau secara lengkap	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Fatubenau	53
Gambar 5.1 Masyarakat sedang mengantri mendapatkan pelayanan	71
Gambar 5.2 Proses Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Fatubenau	80
Gambar 5.3 Pegawai sedang memberikan pelayanan kepada Masyarakat	88
Gambar 5.4 Tempat Parkir Pada Kantor Kelurahan Fatubenau	94
Gambar 5.5 Petugas Menerangkan Terkait Prosedur Pelayanan	100