

SKRIPSI

**KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ILE MANDIRI
KABUPATEN FLORES TIMUR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



OLEH:

IGNASIUS ROSARIO HOMO DOREN

421 19 100

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

2024

KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ILE MANDIRI KABUPATEN KABUPATEN FLORES

TIMUR

Disusun Oleh

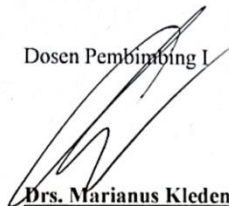
IGNASIUS ROSARIO HOMO DOREN

42119100

Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas
Pada Tanggal 01 Juni 2024
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

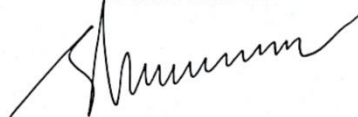
Dosen Pembimbing I



Drs. Marianus Kleden, M. Si

NIDN: 0805096002

Dosen Pembahas I



Yasinta Palan Peten, S. Sos, M. Si

NIDN: 0808067802

Dosen Pembimbing II



Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

NIDN: 0819027901

Dosen Pembahas II



Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P

NIDN: 1513038901

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 01 Juni 2024

Ketua Program Studi



Dr. Indriwati, S. IP, M. Si

NIDN: 0807057601

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ILE MANDIRI
KABUPATEN KABUPATEN FLORES TIMUR

Diajukan Oleh:

IGNASIUS ROSARIO HOMO DOREN

42119100

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Drs. Marianus Kleden, M.Si

NIDN: 0805096002

Pembimbing II

Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

NIDN: 0819027901

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Frans Bapa Tokan, M. A

NIDN: 0811116701

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ignasius Rosario Homo Doren

NIM : 421 19 100

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (SKRIPSI) dengan judul:

KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ILE MANDIRI KABUPATEN FLORES TIMUR, adalah benar yang ditulis oleh saya sendiri yang dibimbing oleh Drs. Marianus Kleden, M.Si sebagai pembimbing I dan Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M.Si sebagai pembimbing II. Apabila di kemudian hari dalam penulisan ini ditemukan adanya penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 20 Juni 2024

Disahkan,

Pembimbing I

Mahasiswa

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Ignasius Rosario Homo Doren



Ignasius Rosario



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 3 Juni Tahun 2024 Jam 10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Ignasius Rosario Homo Doren
 Nomor Registrasi : 42119100
 Prodi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi :

"KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ILE MANDIRI KABUPATEN FLORES TIMUR"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si	
2	Sekretaris	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si	
3	Penguji Materi I	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S. Sos.,M.Si	
4	Penguji Materi II	:	Kristianus Simon H. Molan S.Sos.,M.A.P	
5	Penguji Materi III	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si	
6	Pembimbing I	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si	
7	Pembimbing II	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si	

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 87
 Penguji II = 93
 Penguji III = 92

Lulus dengan Nilai = 91,1

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 3 Juni 2024
 Ketua Tim Penguji

Drs. Marianus Kleden, M.Si

MOTTO

“Tidak ada yang namanya kebetulan. Kesempatan datang karena diciptakan. Jadi, jangan terus-terusan berpangku tangan.”

Karya ini penulis persembahkan kepada :

- Tuhan yang Maha Esa, karena atas izin dan penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Kedua orang tua hebat dalam hidup saya, Mama Edeltrudis Boleng Koten dan Bapa Rofinus Belawa Doren yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya terselesaikan. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat, dan doa baik yang tidak pernah berhenti.
- Kakak Dominikus Badi Doren dan Aloysius Roy Doren yang selalau setia mendampingi dan memberikan dukungan doa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ILE MANDIRI KABUPATEN FORES TIMUR**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Widya Mandira Kupang.

Penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan serta saran dari berbagai pihak, maka dari itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Widya Mandira Kupang yang telah memimpin lembaga ini.
2. Bapak Drs. Fransiskus B. Tokan, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, Msi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Yosep D. Lamawuran, S.sos, M.Si selaku Pembimbing Akademik Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan motivasi yang membangun sehingga penulis dapat dengan sungguh-sungguh berjuang untuk menyelesaikan pendidikan.
5. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku pembimbing I yang dengan setia dan sabar mau meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan

motivasi, mengarahkan penulis serta memberikan masukan demi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang dengan setia dan sabar mau meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan motivasi, mengarahkan penulis serta memberikan masukan demi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Yasinta Yunrianto Palan Paten, S.sos. M.Si selaku penguji I yang dengan sungguh-sungguh menguji dan memberikan masukan demi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Kristianus Simon H. Molan, S.sos. M.AP selaku penguji II yang dengan senang hati memberi masukan dan kritikan demi kebaikan dan kebenaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan ibu dosen serta sfat program studi sarjana Adminstrasi Publik yang dengan sabar membimbing dan mendidik penulis selama masa perkuliahan.
10. Orang tua yaitu Ibu tercinta Edeltrudis Boleng Koten dan Bapak terkasih Rofinus Belawa Doren serta kakak Dominikus Badi Doren, Kakak Aloysius Roy Doren yang selalu setia mendoakan, mendampingi dan mendukung penulis dalam berbagai hal.
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik Angkatan 2019 yang sudah berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.

12. Saudari Aurelia Edonero yang selalu setia dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan membalas budi baik semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, tetapi penulis berharap bahwa proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang **“KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN ILE MANDIRI KABUPATEN FLORES TIMUR”**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kinerja pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur. (2) Faktor yang mempengaruhi Kinerja pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian yaitu Sekretaris Kecamatan, Kasie Pemerintahan, petugas pelayanan dan masyarakat Kecamatan Ile Mandiri. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: (1) Kinerja pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur. (a) Dimensi *Tangibel* (berwujud) kecamatan Ile Mandiri sudah melakukan pelayanan dengan baik, mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, dan kedisiplinan petugas. Namun terkadang kurang disiplin mengenai waktu masuk kantor. (b) Dimensi *Reliability* (kehandalan) kecamatan Ile Mandiri sudah baik dalam melakukan pelayanan. Tetapi masih ada kekurangan mengenai standar pelayanan yang belum jelas, serta kemampuan petugas yang masih kurang. (c) Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan) kecamatan Ile Mandiri sudah baik dalam melakukan proses pelayanan, tetapi belum tepat waktu. (d) Dimensi *Assurance* (jaminan) terkait jaminan biaya pemerintah kecamatan Ile Mandiri sangat baik tetapi belum memiliki jaminan ketepatan waktu. (e) Dimensi *Empathy* (empati) petugas kecamatan Ile Mandiri melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun terkadang petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya. (2) Faktor yang mempengaruhi Kinerja pemerintah kecamatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

Kata kunci: Kinerja pemerintah, pelayanan, administrasi kependudukan

ABSTRACT

This study aims to find out (1) the performance of the government of the district in the administrative service of occupation in Ile Mandiri district of East Flores. (2) the factors that influence the Performance of the Government of the Districts in the administration of occupations in the department of Ile Mandiri districts of East Flores. This research is descriptive research with a qualitative approach. The research informants are the Secretary of the District, Kasie Government, service officers and the community of Ile Mandiri District. Data collection uses observation, interview, and documentation techniques. Data analysis uses data collection, data reduction, data presentation, conclusion drawings. The results of the research showed as follows: (1) The performance of the government of the district in the administrative service of the population in the Ile Mandiri district of East Flores. (a) The tangible dimension of the self-servicing system has been performing well, with respect to the comfort of the place, the ease of service, and the discipline of the officer. But sometimes there's a lack of discipline when it comes to entering the office. (b) The Reliability Dimension of the Self-Government has been good in performing the service. But there are still shortcomings regarding the unclear standard of service, as well as the ability of the officers is still lacking. (c) The Responsiveness Dimension (responsiveness) of the self-governance is good in carrying out the service process, but not on time. (d) The Assurance Dimension relating to the guarantee of the Government's costs of Self-governing the situation is very good but has not yet been guaranteed the accuracy of the timing. (e) The Empathy Dimension of the Self-Serving Service Officer serves the community with kindness and courtesy, but sometimes the officer still prevails over his personal interests. (2) The factors affecting the performance of the government in the administrative service of the population in the Ile Mandiri district of East Flores are internal and external factors. Internal factors are inadequate supplies, lack of service officers, and the minimum of auxiliary tools. Whereas the external factor is the service patterns and methods of provision of services are not maximum.

Keywords: Government performance, service, administration of occupation

DAFTAR ISI

PENGESAHAN PRODI	ii
PENGESAHAN FAKULTAS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
BERITA ACARA SKRIPSI	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kinerja	8
2.2.1 Pengertian Kinerja	8

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Kinerja	10
2.2.3 Indikator Kinerja	11
2.3 Pemerintah Kecamatan	12
2.4 Pelayanan	15
2.4.1 Pengertian Pelayanan	15
2.4.2 Tahapan Prosedur Pelayanan	18
2.4.3 Hubungan Antara Kinerja Aparatur Dengan Pelayanan Public	19
2.5 Adminstrasi Kependudukan	21
2.6 Kerangka Berpikir	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Tipe Penelitian	27
3.2 Fokus Penelitian	27
3.3 Sumber Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.6 Informan Penelitian	37
3.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian	38
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.2 Sejarah Singkat Kecamatan Ile Mandiri	45
4.3 Visi dan Misi Kecamatan Ile Mandiri.....	47
4.4 Struktur Organisasi Kantor Camat Ile Mandiri.....	48

4.5 Karakteristik Informan Penelitian	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Hasil Penelitian	55
5.1.1 Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur	55
5.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur.....	75
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian	78
5.2.1 Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur	78
5.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur.....	84
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	85
BAB VI PENUTUP	86
6.1 Kesimpulan	86
6.1.1 Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur	86
6.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur.....	87

6.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
KETERANGAN BEBAS PLAGIASI.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Luas Wilayah	39
Tabel 4.2 Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Komposisi Penduduk Menurut Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Komposisi Penduduk Menurut Pendidikan.....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Informan Penelitian.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Ile Mandiri	