

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN KOBALIMA
KABUPATEN MALAKA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik**



OLEH

KAMELIA N. DE ARAUJO

42120058

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

KUPANG

2024

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN KOBALIMA KABUPATEN MALAKA**

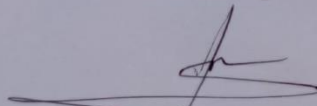
Disusun Oleh

**Kamelia N. De Araujo
42120058**

**Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas
Pada Tanggal 08 Juni 2024
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima**

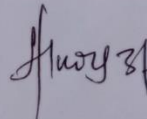
Susunan Dewan Pembahas

Dosen Pembimbing I



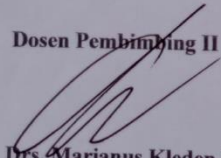
**Drs. Frans Nyong, M.Si
NIDN: 0809026201**

Dosen Pembahas I



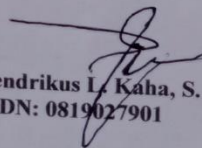
**Dr. Indriyati, S. IP, M. Si
NIDN: 0807057601**

Dosen Pembimbing II



**Drs. Marianus Kleden M.Si
NIDN: 0805096002**

Dosen Pembahas II



**Hendrikus L. Kaha, S. IP, M.Si
NIDN: 0819027901**

**Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik
Tanggal 08 Juni 2024
Ketua Program Studi**



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

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN KOBALIMA KABUPATEN MALAKA


Diajukan Oleh:

KAMELIA N. DE ARAUJO

42120058

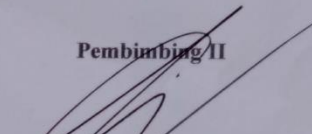
Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Drs. Frans Nvong, M. Si

NIDN : 0809026201

Pembimbing II


Drs. Marianus Kleden, M. Si

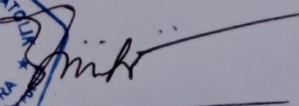
NIDN: 0805096002

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang




Drs. Frans Bapa Tokan, M. A

NIDN: 0811116701

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Kamelia N. De Araujo
Nomor Induk Mahasiswa : 42120058
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR CAMAT KECAMATAN KOBALIMA KABUPATEN MALAKA ”**

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, 8 Juni 2024



Kamelia N. De Araujo



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kee Kupang Tengah Telp. (0380) 833395

Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Sabtu Tanggal 8 Juni Tahun 2024 Jam 10.00 Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Kamelia N. De Araujo
 Nomor Registrasi : 42120058
 Prodi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi :
"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN KOBALIMA KABUPATEN MALAKA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Drs. Fransiskus Nyong, M.Si		
2	Sekretaris	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si		
3	Penguji Materi I	:	Dr. Indriyati, S.IP. M.Si		
4	Penguji Materi II	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
5	Penguji Materi III	:	Drs. Fransiskus Nyong, M.Si		
6	Pembimbing I	:	Drs. Fransiskus Nyong, M.Si		
7	Pembimbing II	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
 Penguji II = 82
 Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 84

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Dekan

 Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 08 Juni 2024
 Ketua Tim Penguji,

Drs. Fransiskus Nyong, M.Si

M O T T O

**Hari ini Sesuatu Yang Membawa Berkah, Ketika Aku Telah Melewati
Segalanya
Melalui Proses Dan Perjuangan**

“ Kamelia N. De Araujo “

**Janganlah hendaknya kamu khawatir tentang apapun juga, tetapi
nyatakanlah dalam segala keinginanmu kepada Allah dengan doa dan permohonan
dengan ucapan syukur.**

- Filipi 4 : 6 -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kupersembahkan Skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang MahaPengasih dan Maha Penyayang yang selalu menyertai dan memberkati. Tidak pernah meninggalkan bahkan sedikit pun pertolongan Tuhan tidak pernah terlambat dalam apa yang penulis rancangkan dan lebih dari yang dipikirkan.
2. Almamater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira khususnya Program Studi Administrasi Publik yang memberi fasilitas bagi penulis untuk menuntut ilmu.
3. Tak terhingga Ayahku; Antonio Nascimento, dan Ibunda; Marcelina De Araujo yang memelihara dan membesarkan saya. Kaka Alen, kaka Marto, kaka Nona, kaka Denjer, kak Ano, adik Ebes Nascimento, tante Mery, paman Enriki Soares dan tante Ela, yang senantiasa sebagai penanggung jawab Finansial utama dan dukungan sepenuhnya selama menempuh pendidikan di Universitas ini. Sebagai tanda bukti, rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga saya persembahkan karya ini karena telah mencurahkan segala kasih sayang, tenaga, dan waktu serta doa terindah dalam kehidupan saya.
4. Seluruh keluarga besar dari pihak ayah saya dari Suku Basmeri dan pihak ibu saya dari Suku Haitilu, atas doa, motivasi yang diberikan, dan pesan-pesan yang dititipkan sangat bermanfaat. Semoga kelak dapat memberikan kebanggaan dan kebahagiaan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka”. Penulisan proposal ini juga tidak terlepas dari kerjasama dan partisipasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dari lubuk hati yang paling dalam, penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Pater Dr. Philipus Tule, SVD.
2. Dekan FISIP Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA.
3. Ketua Program Studi Administrasi Publik, Ibu Dr. Indriyati, S. IP, M. Si.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar memberikan arahan, motivasi, membagi waktu, serta membimbing penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Marianus Kleden, M. Si selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar memberikan arahan, motivasi, membagi waktu, serta membimbing penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Indriyati, S. IP, M. Si sebagai dosen pembahas I yang telah memberikan masukan dan saran untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Hendrikus L. Kaha S.IP,M.Si sebagai dosen pembahas II yang telah memberikan masukan dan saran untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Antonio Nascimento dan Mama Marcelina De Araujo yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Untuk teman-teman program studi Administrasi Publik Angkatan Tahun 2020 yang senantiasa mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan 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

**QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF POPULATION
ADMINISTRATION AT THE OFFICE OF THE DISTRICT OF KOBALIMA
DISTRICT, MALAKA REGENCY**

Kamelia N. De Araujo ¹ STUDENT	Frans Nyong ² LECTURER SUPERVISOR I	MarianusKleden ³ LECTURER SUPERVISOR II
Faculty of Social and Political Science, Public Administration Study Program, Widya Mandira Catholic University Kupang, Indonesia. KampusUnikaBaruPenfui, Jalan Sanjungan 1. E-mail: kameliaaraujo@gmail.com		

ABSTRACT

This research was conducted at the Kobalima District Head's Office, aiming to determine the quality of public services in the field of population administration at the Kobalima District Head's Office, Malaka Regency. To discuss the results of this research using several literatures and responding to the writings of Zeihaml-Parasurman and Berry in (Hardiansyah, 2011), the quality of service that is actually felt by the community, there are measurement indicators to assess the quality of service in meeting community satisfaction which lies in five dimensions, including : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The research method uses a qualitative description approach and data collection techniques are carried out in a combined manner, namely by observation, interviews and literature study. Data analysis is inductive/qualitative, with an interactive model created by Miles, Huberman, and Sugiyono (2012: 246).

The research of results emphasize the meaning of generalization which shows that, (1) Tangible, the availability of facilities to serve the public in processing population documents is quite good and every day it can be seen that the employees are disciplined, appear neat, the existing waiting room is arranged with chairs that provide feeling comfortable in society. (2) The reliability, accuracy and expertise of employees demonstrated in working to provide services is sufficient according to procedures and service standards so that the public understands. (3) Responsiveness, the willingness of officers to always serve the community is not in accordance with what is expected. People who know office people process documents more easily and the process is faster. (4) Guarantee, the officer providing the guarantee is unclear and not timely. Cost certainty was found, service officers received IDR 50,000 credit from the public to process population documents so that the document creation process was quickly completed and issued. (5) Empathy, officers discriminate by serving close people first, because people believe that processing/printing can be finished quickly because there are people inside. The public's perception of the quality of population administration services at the Kobalima District Office, Malaka Regency is not good and unsatisfactory.

Keywords: *Quality, Public Services, Population Administration*

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR CAMAT KECAMATAN KOBALIMA KABUPATEN MALAKA

Kamelia N. De Araujo ¹ MAHASISWA	Frans Nyong ² DOSEN PEMBIMBING I	MarianusKleden ³ DOSEN PEMBIMBING II
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Indonesia. Kampus Unika Baru Penfui, Jalan Sanjungan 1. E-mail: kameliaaraujo@gmail.com		

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Kobalima, bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka. Untuk membahas hasil penelitian ini menggunakan beberapa literatur dan menanggapi tulisan dari Zeihaml-Parasurman dan Berry dalam (Hardiansyah, 2011), kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, ada indikator ukuran untuk menilai kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan masyarakat terletak pada lima dimensi antara lain : Bukti fisik, Keandalan, Ktanggapan, Jaminan, dan Empati.

Metode penelitian menggunakan pendekatan deskripsi kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan studi Kepustakaan. Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dengan model interaktif yang dicetuskan oleh Miles, Huberman, dan Sugiyono (2012: 246).

Hasil penelitian lebih menekankan pada makna generalisasi yang menunjukkan bahwa, (1) Bukti Fisik, ketersediaan fasilitas untuk melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan cukup baik dan setiap hari terlihat pegawainya sudah berdisiplin, tampil dengan rapi, ruang tunggu yang ada ditata dengan kursi duduk yang memberikan rasa nyaman pada masyarakat. (2) Keandalan, kecermatan dan keahlian pegawai ditunjukkan dalam bekerja memberikan pelayanan sudah cukup sesuai prosedur, dan standar layanan sehingga masyarakat paham. (3) Ketanggapan, kesediaan petugas untuk selalu melayani masyarakat tidak sesuai dengan apa yang di harapkan. Masyarakat yang mengenal orang Kantor mengurus dokumen lebih mudah dan prosesnya lebih cepat. (4) Jaminan, petugas memberikan jaminan tidak jelas dan tidak tepat waktu. Kepastian biaya ditemukan petugas pelayanan menerima uang pulsa Rp.50.000 dari masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan sehingga proses pembuatan dokumen cepat selesai dan diterbitkan. (5) Empati, petugas melakukan deskriminasi dengan melayani terlebih dahulu orang dekat, karena masyarakat percaya cepat selesai di proses/cetak karena ada orang dalam. Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka kurang baik dan tidak memuaskan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBARAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
M O T T O.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Konsep Kualitas	16
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.3. Konsep Pelayanan	21
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	22
2.3.2. Tujuan Pelayanan Publik.....	24
2.3.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	24
2.3.4. Asas-Asas Pelayanan Publik	26
2.3.5. Bentuk Pelayanan Publik	27
2.4. Konsep Administrasi Kependudukan.....	27
2.4.1. Pengertian Administrasi Kependudukan.....	28
2.4.2. Tujuan dan Hak Administrasi Kependudukan	31
2.5. Kerangka Pikir	32
BAB III. METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Fokus penelitian	35
3.3. Lokasi Penelitian.....	36

3.4.	Instrumen Penelitian.....	36
3.5.	Informen Penelitian	36
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7.	Teknik Analisis Data.....	38
3.8.	Teknik Pengujian Keabsahan Data	40
BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN		41
4.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	41
4.2.	Profil Kantor Camat Kecamatan Kobalima	43
4.3.	Visi dan Misi.....	44
4.4.	Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi.....	45
4.5.	Data Sumber Daya Manusia dan Jumlah Penduduk di Kecamatan Kobalima.	47
BAB V. ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN		48
5.1.	Penyajian Data Informen.....	48
5.1.1.	Jenis Kelamin.....	49
5.1.2.	Tingkat Pendidikan	49
5.2.	Pembahasan Hasil Penelitian	50
5.2.1.	Dimensi Bukti Fisik (Tangibles).....	52
5.2.2.	Kehandalan (Reliability).....	60
5.2.3.	Ketanggapan (Responsiviness)	64
5.2.4.	Jaminan (Assurance).....	70
5.2.5.	Empati (Emphaty).....	70
BAB VI .KESIMPULAN DAN SARAN.....		84
6.1.	Kesimpulan	84
6.2.	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jenis Pelayanan dan jumlah pengurusan Administrasi Kependudukan	9
Tabel 1.2. Standar Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Kobalima	9
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Fokus Penelitian	35
Tabel 4.1. Jumlah RT dan RW Menurut Desa	42
Tabel 4.2. Jumlah Penduduk Menurut Desa	42
Tabel 4.3. Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin	47
Tabel 5.1. Identifikasi Informen Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 5.2. Identifikasi Informen Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 5.3. Sarana Kantor Camat Kecamatan Kobalima	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	33
Gambar 3.1. Teknik Analisis Menurut Milles dan Huberman.....	40
Gambar 4.1. Gedung Kantor Camat Kecamatan Kobalima.....	43
Gambar 4.2. Bagan Struktur Organisasi	46
Gambar 5.1. Ruang Tunggu Kecamatan Kobalima.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara dengan Bpk. Bernardino Da Costa (Subag Keuangan Umum Kep).....	87
Lampiran 2. Wawancara dengan Bpk. Alarico De Jesus (Subag Pengawas Evalu, Perencanaan ...)	87
Lampiran 3. Wawancara dengan Ibu Selestina Da Costa (Seksi Pembangunan dan Kesra)	88
Lampiran 4. Wawancara dengan Ibu Betris Luruk (Mengurus KTP)	88
Lampiran 5. Wawancara dengan Ibu Jeny Pereira (Mengurus Akta Nikah)	89
Lampiran 6. Wawancara dengan Ibu Oktavia Maria Delima (Mengurus Akta Kelahiran)	89
Lampiran 7. Wawancara dengan Ibu Maria Ermelinda Hoar (Mengurus KTP).....	90
Lampiran 8. Wawancara dengan Ibu Agustina Da Silva (Mengurus KTP).....	90
Lampiran 9. Wawancara dengan Ibu Agustina Hoar Nahak (Mengurus KTP)	91
Lampiran 10. Wawancara dengan Bpk. Anton Do Carmo (Mengurus KTP).....	91