

SKRIPSI
KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI
SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH DI KANTOR KELURAHAN
OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG



OLEH

YAHYA BANI

NIM : 42119021

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2024

KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN BELUM
MENIKAH DI KANTOR KELURAHAN OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA
KOTA KUPANG

Disusun Oleh


Yahya Bani

2119021

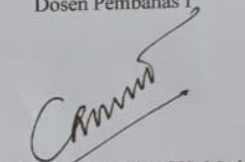
Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas
Pada Tanggal 21 Juni 2024
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas


Dosen Pembimbing I


Drs. Frans Nyong, M.si
NIDN 0809026201


Dosen Pembahas I


Karokis Tatu Sius SH, M.si
NIDN 0830046701

Dosen Pembimbing II


Kristianus Simon H. Molan, S.Sos, M.A.P
NIDN 1513038901

Dosen Pembahas II


Hendrikus Likusma Kaha, S.IP., M.si
NIDN 0819027901

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik
Tanggal 21 Juni 2024
Ketua Program Studi



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

LEMBAR PENGESAHAN

"KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN BELUM
MENIKAH DI KANTOR KELURAHAN OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA
KOTA KUPANG"


Diajukan Oleh:

YAHYA BANI

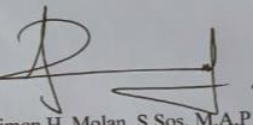
42119021

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Drs. Frans Nyong, M.Si
NIDN 0809026201

Pembimbing II


Kristianus Simon H. Molan, S.Sos, M.A.P
NIDN 1513038901

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 : Yahya Bani

Nomor Induk Mahasiswa : 42119021

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

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN BELUM
MENIKAH DI KANTOR KELURAH OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA
KUPANG”**

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



Yahya Bani



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johannes Penfai Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
 Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat Tanggal 21 Juni Tahun 2024 Pukul 10.00 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Yahya Bani
 NIM : 42119021
 Prodi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi :

“KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH DI KANTOR KELURAHAN OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Drs. Fransiskus Nyong, M.Si		
2	Sekretaris	:	Kristianus Simon H. Molan S.Sos.,M.A.P		
3	Penguji Materi I	:	Karolus Tatu Sius, SH.,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	:	Kristianus Simon H. Molan S.Sos.,M.A.P		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

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

Lulus dengan Nilai = 83
 Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Drs. Erans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 21 Juni 2024
 Ketua Tim Penguji,

Drs. Fransiskus Nyong, M.Si

MOTTO

**TAK PERLU KAWATIR AKAN BAGAIMANA ALUR CERITA PADA
JALAN INI, PERANKAN SAJA, TUHAN IALAH SEBAIK-BAIKNYA
SUTRADARA**

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena sudah menyertai dan melindungi
2. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, nasihat, kasih sayang serta dukungan baik secara moral maupun moril.
3. Segenap civitas akademika Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Teman-teman penulis di program studi Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandira khususnya angkatan 2019 yang telah memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat bimbingan dan tuntunan tangan kasih-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH DI KELURAHAN OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG”**. Selama penyusunan skripsi berlangsung, penulis telah mendapat dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk itu pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur saya mengucapkan limpah terimakasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, M.A , selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.si selaku pembimbing I dan bapak Kristianus S. H. Molan, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih untuk kesabaran dan waktu yang dicurahkan bagi penulis.
5. Bapa Karolus Tatu Sius, SH., M.Si selaku dosen penguji I dan bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku dosen selaku penguji II, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

6. Seluruh Dosen dan staf karyawan pada Program Studi Administras Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Kedua orang tua tercinta, dan juga Kaka, Adik serta semua keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan.
8. Sahabat-sahabat tercinta dan yang telah berjuang bersama di Jurusan Administrasi Publik UNWIRA, terkhususnya teman angkatan 2019 yang tidak saya sebutkan satu persatu.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik saudara-saudari sekalian.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang saya miliki, baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu saya mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca.

Kupang, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Cover	
Motto	i
Lembar Pengesahan	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar isi.....	v
abstrak.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
Latar belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	6
Tujuan Penelitian	6
Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Konsep Kinerja.....	10
2.3 Kinerja Pelayanan.....	12
2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan	17
2.5 Surat Keterangan Belum Menikah.....	18
2.6 Kerangka Berpikir	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi Penelitian	24
3.3 Fokus penelitian	24
3.4 Sumber Data	25
3.5 Penentuan Informan	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7 Teknik Analisis Data	28
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
4.1 Sekilas Tentang Kelurahan Oesapa.....	31
4.2 Sejarah Pembentukan Kelurahan Oesapa	31
4.3 Dasar Wilayah Pembentukan.....	34
4.4 Luas Wilayah Dan Batas Wilayah.....	34
4.5 Jumlah Penduduk	34
4.6 Keadaan Perekonomian.....	35

4.7	Visi Dan Misi Pemerintah Kelurahan Oesapa	35
4.8	Standar Operasional Prosedur (SOP)	36
4.9	Perlengkapan Kantor.....	38
4.10	Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Oesapa	39
4.11	Uraian Tugas Dan Fungsi Jabatan.....	40
BAB V ANALISIS PENELITIAN PEMBAHASAN		46
5.1	Hasil Penelitian.....	46
5.1.1	Fasilitas Fisik Dalam Proses Pelayan	46
5.1.2	Kketepatan Waktu Dalam Pelayanan.....	48
5.1.3	Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	53
BAB VI PENUTUP		56
6.1	Kesimpulan	56
6.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		58
PEDOMAN WAWANCARA		59
LAMPIRAN.....		60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penerbitan Surat Keterangan Belum Menikah.....	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu, persamaan Dan Perbedaan	7
Tabel 3.1 Penentuan Informan.....	20
Tabel 4.1 jumlah penduduk.....	33
Tabel 4.2 Perlengkapan kantor	36
Tabel 5.1 Daftar Fasilitas Kerja Pegawai.....	44
Tabel 5.2 Jam Kerja Sesuai SOP	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pembuatan Surat Keterangan Belum Menikah Di Lurah Oesapa.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 4.1 Standar Operasional Prosedur	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pemerintah Kelurahan Oesapa	37
Gambar 5.1 Gambar Fasilitas Kantor.....	46

Abstrak

Penelitian ini berjudul “KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASISURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH DI KANTOR LURAH OESAPA KECAMATAN KELAPA LIMA KOTA KUPANG”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah Di Kantor Lurah Oesaperta faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh dari berbagai dokumen dan juga wawancara. Data wawancara diambil dari beberapa sumber yaitu, Lurah Oesapa Kepala Bidang Pelayanan Masyarakat dan beberapa masyarakat.

Temuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bukti Fisik Di Kantor Lurah Oesapa, Sarana dan Prasarana sudah baik dan lengkap. Kondisi kantor ini bersih, nyaman dan memberikan kesan yang baik. Sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang harus di perluas lagi dan juga pendingin ruang seperti AC dan kipas angin perlu ada penambahan atau perbaikan. (2) Keandalan, Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik. Dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah menetapkan estimasi waktu selama 1 hari (selama tidak ada kendala atau gangguan pada komputer dan printer yang ada), karena kantor ini memiliki komitmen pelayanan yang cukup wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif. (3) Daya Tanggap. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan, pegawai di Kantor Lurah Oesapa sudah memberikan pelayanan yang baik, sopan santun dan sudah menanggapi keluhan masyarakat dengan cepat serta bertanggung jawab penuh atas pelayanan tersebut.

Adapun faktor penghambat dari penelitian kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan belum menikah di Lurah Oesapa yaitu: keterlambatan pegawai sehingga mengakibatkan keterlambatan penerbitan surat keterangan belum menikah di Lurah serta kurangnya sarana prasarana di kantor Lurah Oesapa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan keluhan masyarakat terhadap ruang tunggu yang sempit. Faktor pendukung dalam pelayanan surat keterangan belum menikah seperti pegawai memberikan pelayanan dengan baik, tepat waktu dan tepat sasaran.

Kata Kunci: *Standar, Pelayanan, Surat Keterangan Belum Menikah.*

Abstract

This research is entitled “ADMINISTRATIVE SERVICE PERFORMANCE OF UNMARRIED CERTIFICATES AT THE OFFICE OF THE LURAH OESAPA

KECAMATAN KELAPA LIMA KUPANG CITY”. The purpose of this study was to determine the Performance of Unmarried Certificate Services at the Oesapa Village Head Office as well as inhibiting factors and supporting factors in the service of Unmarried Certificate. The type of research used in this study is qualitative research with a descriptive approach. Data was obtained from various documents and interviews. Interview data was taken from several sources, namely, the Head of Oesapa Village Head of Community Services and several communities.

The findings of this study are as follows: (1) Physical Evidence At the Oesapa Village Head Office, Facilities and Infrastructure are good and complete. The condition of this office is clean, comfortable and gives a good impression, while the availability of supporting facilities such as waiting rooms that must be expanded and also room coolers such as air conditioners and fans need to be added or repaired. (2) Reliability. The speed and timeliness of service is good enough. In providing services, the Unmarried Certificate sets an estimated time of 1 day (as long as there are no obstacles or interference with existing computers and printers), because this office has a service commitment that is quite mandatory to run so as to create effective services. (3) Responsiveness. The attitude of officers in providing services, employees at the Oesapa Village Head Office have provided good service, courtesy and have responded to public complaints quickly and are fully responsible for the service.

The inhibiting factors of the research on the quality of public services in making unmarried certificates at the Oesapa Head of Village are: employee delays resulting in delays in issuing unmarried certificates at the Head of Village and the lack of infrastructure at the Oesapa Head of Village office in providing services to the community and community complaints about the narrow waiting room. Supporting factors in unmarried certificate services such as employees providing services well, on time and on target.

Keywords: *Standards, Services, Unmarried Certificate.*