

**Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya
(Studi Kasus: Layanan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda
Penduduk)**

SKRIPSI

**“Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan”**



DISUSUN OLEH:

ARLANDO HERMANUS HORO

NIM: 411 210 10

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

2025

LEMBARAN PENGESAHAN

KUPANG, 10 Mei 2025

**STUDI DESKRIPTIF KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATARAN
SIPIL KABUPATEN SUMBA BARAT DAYA (STUDI KASUS: LAYANAN
DOKUMEN KARTU KELUARGA DAN KARTU TANDA PENDUDUK)**

DIAJUKAN OLEH:

Arlando Hermanus Horo

411 210 10

DIPERIKSA OLEH:

PEMBIMBING I



Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
NIDN: 0822096401

PEMBIMBING II



Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.IP
NIDN: 1526029501

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN



Eusabius Separera Niron, S.IP., M.IP
NIDN: 1527128301

DISAHKAN OLEH:
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Drs. Frans Sapa Tokan, MA
NIDN: 0811116701

PERYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arlando Hermanus Horo

No. Registrasi : 411 21 010

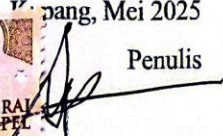
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **“Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya (Studi Kasus: Layanan Dokumen Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk)”** adalah karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan oleh saya maupun orang lain. Narasi dan teks yang termuat di dalamnya adalah teks saya sendiri, kecuali kutipan orang/pihak lain yang dituliskan dalam Daftar Pustaka Skripsi ini.

Jika di kemudian hari, ditemukan adanya pelanggaran dari yang saya nyatakan dalam surat pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, Mei 2025
Penulis

Arlando Hermanus Horo



MOTTO

“Jangan berhenti karena sulit, justru disitulah cerita hebatmu dimulai”

(Arland Horo)

PERSEMBAHAN

1. Karya ini saya persembahkan sebagai bukti cinta yang tiada terhingga kepada kedua Orang Tua, Bapak Benyamin Dedi Horo dan Ibu Mince Wonda Rehi, yang telah merawat, membimbing, melindungi dengan tulus, mencurahkan segala kasih cintanya, serta senantiasa mendoakan, dan memberikan semangat dan juga dukungan sepenuh hati.
2. Karya ini juga saya persembahkan kepada seluruh Keluarga Besar Horo dan Ranggabaki yang selalu menjadi penyemangat terbaik, selalu memberikan dukungan baik moril maupun material. Tak lupa dipersembahkan kepada diri sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Almamater tercinta Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan cintanya, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan SKRIPSI ini dengan judul **“Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya (Studi Kasus: Layanan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk)”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan, bantuan, arahan, dan doa dari berbagai pihak, penyelesaian Skripsi ini tidak mungkin dapat dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi selama proses pengerjaan skripsi ini :

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 Program Studi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si selaku pembimbing I, dan Ibu Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.IP selaku pembimbing II, yang dengan segala kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan, petunjuk serta saran dalam penyempurnaan Skripsi ini
5. Bapak Eusabius Separera Niron, S.IP., M.IP selaku Penguji I dan Bapak Drs.

Rodrigues Servatius, M.Si selaku Penguji II yang telah memberikan banyak masukan serta arahan demi menyempurnakan kekurangan dari Skripsi ini.

6. Bapak Drs. Rodrigues Servatius, M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing penulis mulai dari awal hingga akhir kuliah.
7. Seluruh staf pengajar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Ibu Tata Usaha bersama Staf yang selalu dengan setia memberikan pelayanan administrasi serta yang melayani urusan administrasi Program Studi Ilmu Pemerintahan.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2021 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang selama ini selalu bersama-sama penulis khususnya dalam setiap rangkaian perkuliahan maupun dalam berbagai moment bersama.
10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Sumba Barat Daya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data kepada penulis, serta para informan penelitian yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama penulis melakukan penelitian.
11. Untuk saudara saya Kaka Satria Horo, Kaka Yeni Horo, Kaka Fira Horo, Kaka Agung Horo, Adi Reksi Horo, Adi Vandra Mone, Adi Luteng Holo, Adi Totti Holo. Terima kasih atas doa serta dukungan baik moril maupun materil selama proses pengerjaan Skripsi ini
12. Untuk sahabat saya *Squad* Kabani dan IPM 21. Terima kasih atas doa, serta dukungan baik moril maupun materil selama proses pengerjaan Skripsi ini.

Pada bagian paling akhir, penulis menyadari bahwa naskah Skripsi ini, masih jauh dari sempurna. Karena itu dengan lapang dada penulis siap untuk menerima kritik dan saran untuk penyempurnaan naskah ini.

Semoga bermanfaat dan terima kasih.

Kupang, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR DIAGRAM	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.2 Tinjauan Konseptual	17
2.2.1 Pelayanan Publik	17
2.2.2 Kepuasan Masyarakat	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Penentuan Metode Penelitian.....	28
3.2 Informan Penelitian.....	28
3.3 Operasionalisasi Variabel	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Instrumen Penelitian	31
3.6 Keabsahan Data	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN.....	33
4.1 Wilayah Penelitian.....	33
4.1.2 Keadaan Demografi/Kependudukan	34
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil SBD.....	41
4.2.1 Visi dan Misi.....	42

4.2.2 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
5.1 Waktu Pelayanan	53
5.2 Transparansi/Keterbukaan Layanan	57
5.3 Responsivitas/Ketanggapan Layanan.....	60
5.3.1 Respon Awal.....	61
5.3.2 Respon Proses.....	63
5.4 Empati Petugas dalam Layanan.....	65
5.5 Persepsi Penerima Layanan	69
BAB VI PENUTUP	73
6.1 KESIMPULAN	73
6.2 SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Daftar Kecamatan, Ibukota Kecamatan dan Luas Wilayah serta Jumlah Kelurahan/Desa Kabupaten Sumba Barat Daya, Tahun 2023.....	34
Tabel 4.2	Jumlah, Luas Daerah, Kepadatan Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Dirinci menurut Kecamatan Kabupaten Sumba Barat Daya, Tahun 2023.....	35
Tabel 4.3	Persentase Penduduk Berumur 15 Tahun ke Atas menurut Jenis Kelamin dan Pendidikan Tertinggi yang Ditamatkan (Ijazah/STTB) Tertinggi yang Dimiliki Kabupaten Sumba Barat Daya, Tahun 2024.....	37
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Kabupaten Sumba Barat Daya Berdasarkan Umur, Tahun 2023.....	38
Tabel 4.5	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama yang Dianut Kabupaten Sumba Barat Daya, Tahun 2023.....	41
Tabel 4.6	Jumlah Penduduk yang Telah Terekam dalam Basis Data Identitas Kependudukan E-KTP dan Kartu Keluarga di Kabupaten SBD.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jarak Antara 11 Kecamatan Menuju Ibukota Kabupaten Sumba Barat Daya.....	34
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dispenduk SBD.....	49
Gambar 4.3 Prosedur Pelayanan Penerbitan KTP dan KK.....	49

DAFTAR DIAGRAM

DIAGRAM 4.1 Motto Pelayanan Dukcapil SBD.....	42
--	----

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul, Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya (Studi Kasus: Layanan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk). Yang menjadi persoalan dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya? Tujuan dari kajian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya. Untuk menjelaskan masalah pokok di atas, maka dibangun Teori tentang Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data, yaitu; wawancara, observasi, dan dokumentasi. Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan masyarakat dalam layanan Administrasi Kependudukan, terbatas pada Layanan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.

Hasil penelitian menunjukkan; 1) Waktu Pelayanan, aparat Dispenduk belum bisa menaati aturan terkait dibukanya pelayanan administrasi sehingga menyebabkan masyarakat mengeluh dikarenakan waktu pelayanan yang tidak jelas. 2) Transparansi/keterbukaan pelayanan, masyarakat masih sulit mengakses layanan administrasi kependudukan, hal tersebut disebabkan oleh dua faktor yaitu tidak adanya website atau media sosial yang mempermudah masyarakat mendapatkan informasi mengenai layanan administrasi kependudukan serta rusaknya perangkat perekaman di 11 kecamatan yang membuat masyarakat harus menempuh jarak jauh ke pusat layanan. 3) Responsivitas/ketanggapan layanan, aparat Dukcapil SBD sudah cukup baik, terlihat dari kesigapan mereka dalam merespons kebutuhan masyarakat. 4) Empati petugas dalam layanan, sudah cukup baik hal ini terlihat dari sikap ramah dan sopan saat melayani, namun masih ada beberapa oknum aparat yang kurang berempati, terutama ketika masyarakat menanyakan masalah terkait jaringan. Jawaban yang diberikan terkadang tidak memuaskan dan kurang membantu. 5) Persepsi penerima layanan, sudah cukup baik namun masih ada beberapa oknum aparat yang melayani masyarakat secara diskriminatif.

Berdasarkan hasil analisis, maka disimpulkan pelayanan administrasi kependudukan pada Dukcapil SBD sudah cukup baik dalam melayani masyarakat, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti perlu adanya evaluasi terhadap petugas pelayan serta kontrol langsung dari Kadis Dukcapil SBD terhadap kinerja petugas, harus adanya perlengkapan sarana dan prasarana, perlu adanya *website* atau media sosial agar memudahkan masyarakat mendapatkan informasi pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi, Dokumen Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

This research is entitled, Descriptive Study of Community Satisfaction in Administrative Services at the Population and Civil Registration Service of Southwest Sumba Regency (Case Study: Family Card and Resident Identity Card Document Services). The problem in this research is the low level of community satisfaction with Population Administration and Civil Registration Services in Southwest Sumba Regency? The purpose of This study is to describe community satisfaction in Administrative Services at the Department Population and Civil Registration Southwest Sumba Regency. To explain the main problem above, a Theory of Public Services and Community Satisfaction was built. The method used in this research is the Qualitative Descriptive method with data collection techniques, namely; interviews, observations, and documentation. The variable in this research is community satisfaction with Population Administration services, limited to Family Card Document Services and Resident Identity Cards.

The research results show; 1) Service Times, Department of Education officials have not been able to comply with the rules regarding the opening of administrative services, causing the public to complain because service times are unclear. 2) Transparency/openness of services, it is still difficult for people to access population administration services, this is caused by two factors, namely the absence of a website or social media that makes it easier for people to get information about population administration services and damage to recording devices in 11 sub-districts which means people have to travel long distances to service centers. 3) Responsiveness/responsiveness of services, Dukcapil SBD officials are quite good, as can be seen from their alertness in responding to community needs. 4) The officers' empathy in service is quite good, this can be seen from their friendly and polite attitude when serving, but there are still some officers who lack empathy, especially when people ask about network-related problems. The answers given are sometimes unsatisfactory and less helpful. 5) The perception of service recipients is quite good, but there are still some officials who serve the community in a discriminatory manner.

Based on the results of the analysis, it is concluded that the population administration services at Dukcapil SBD are quite good in serving the community, but there are still several things that need to be improved, such as the need for evaluation of service officers and direct control from the Head of Dukcapil SBD over the performance of officers, there must be equipment and infrastructure, there needs to be a website or social media to make it easier for the public to get information on population administration services.

Keywords: Community Satisfaction, Administrative Service, Population Administration Documents