

SKRIPSI

**PENGEMBANGAN KAPASITAS ORGANISASI DALAM MEMBANGUN SISTEM
PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA**



DISUSUN

Oleh:

KRISTI OKTAVIA WOMPERS

No Registrasi: 411 15 010

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

KUPANG

2019

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang,....Desember 2020

**PENGEMBANGAN KAPASITAS ORGANISASI DALAM MEMBANGUN
SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA**

Diajukan oleh

Kristi Oktavia Wompers

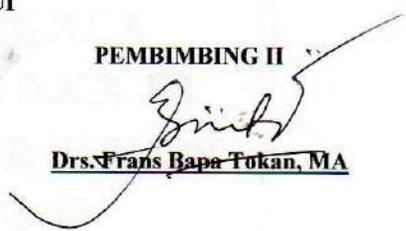
411-15-010

MENYETUJUI

PEMBIMBING I


Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si

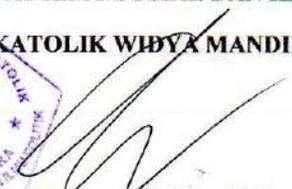
PEMBIMBING II


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

MENGESAHKAN

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**




Drs. Marianus Kleden, M.Si



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Selasa Tanggal 10 Desember 2019*, Pukul 11.00 WITA, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Kristi Oktavia Wompers

No. Registrasi : 411 15 010

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi :

"PENGEMBANGAN KAPASITAS ORGANISASI DALAM MEMBANGUN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA "

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Veronika I.A. Boro, S.IP.,M.Si
2. Sekretaris : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
3. Penguji Materi I : Apolonaris Gai, S.IP.,M.Si
4. Penguji Materi II : Drs. Rodrigues Servatius, M.Si
5. Penguji Materi III : Veronika I.A. Boro, S.IP.,M.Si
6. Pembimbing I : Veronika I.A. Boro, S.IP.,M.Si
7. Pembimbing II : Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90

Penguji II = 90

Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai

= A/90 (SEMBILAN PUUH)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

=

Mengesahkan :

Kupang, 10 Desember 2019

Dekan,

Ketua Tim Penguji,

Ds. MARIANUS KLEDEN, M.Si

VERONIKA I.A. BORO, S.IP., M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Kristi Oktavia Wompers

No. Registrasi : 411-15-010

Fak/Jur/Prodi : Fisip/Illmu Pemerintahan

**Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini (skripsi) dengan judul :
“Pengembangan Kapasitas Organisasi Dalam Membangun Sistem Pelayanan
Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Maluku Barat Daya”**

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan belum dipublikasikan oleh
siapapun sebelumnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan
disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya
tidak benar, maka saya bersedia menerima sangsi sesuai yang berlaku di universitas
katolik widya mandira kupang.

Kupang.....Desember 2019

METERAI
TEMPEL
99E81AHF240082914
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Wompers

No. Reg. 411-15-010

MOTO

*“AKUILAH TUHAN
DALAM SEGALA
LAKUMU, MAKA IA
AKAN MELURUSKAN
JALANMU”*

(AMSAAL 3:6)

PERSEMBAHAN

PENULIS MEMPERSEMBAHKAN DENGAN TULUS

- ❖ Allah sang pencipta dan yesus sebagai juruselamat yang senantiasa memberi hikmat, kebijaksanaan, akal budi, serta kekuatan dan kesehatan bagi penulis.*
- ❖ Kedua orang tua yang kucintai, kusayangi dan kuhormati ayah Anthon Wompers dan ibu Esterlina Keriapy yang selalu mendoakan, mendukung dan memotivasi penulis.*
- ❖ Adik-adik tersayang George Lodwik Wompers, Sione Katrin Wompers, Gabriela Wompers, Jeklin Rince Wompers dan Yohanes Jordan Wompers.*
- ❖ Keluarga Besar wompers, Keluarga Besar Keriapy, Keluarga Besar Joltuwu Dan Keluarga Besar Duparlira.*
- ❖ Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.*
- ❖ Teman-teman mahasiswa Ilmu pemerintahan kelas A 2015.*
- ❖ Semua teman-teman kos ledemanu yang telah memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.*
- ❖ Kekasih tercinta Ridian Boimau yang telah mendampingi dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan bimbingannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGEMBANGAN KAPASITAS ORGANISASI DALAM MEMBANGUN SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALUKU BARAT DAYA** sebagai salah satu persyaratan akademik untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa seluruh proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan pihak lain. Karena itu melalui skripsi ini dengan tulus hati penulis menyatakan terimakasih yang berlimpah kepada:

1. Pater Rektor UNWIRA Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNWIRA kupang.
3. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNWIRA kupang.
4. Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNWIRA Kupang.
5. Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNWIRA Kupang.
6. Veronika I.A. Boro, S.IP,M.SI selaku pembimbing I dan Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku pembimbing II, yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Drs. Rodriques Servatius, M.SI selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis dari awal hingga akhir semester perkuliahan.
8. Apolonarius Gai, S.IP,M.SI selaku penguji I dan Drs. Rodriques Servatius, M.SI selaku penguji II, yang telah memberikan dorongan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Para Dosen FISIP UNWIRA terkhususnya Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan penulis bekal Ilmu Pemerintahan.
10. Kepala Tata Usaha FISIP UNWIRA bersama seluruh staf yang selalu dengan setia memberikan pelayanan administrasi.

11. Kepala Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten MBD, Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten MBD Yang Telah Memberikan Izin Penelitian.
12. Sahabat-sahabat; Ida, Esa, Linda, Winda, Aldis, Ince, Isye dan semua teman yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu. Terimakasih atas dukungan dan motivasinya.
13. Keluarga besar: Keluarga Besar Wompers, Keluarga Besar Keriapy, Keluarga Besar Joltuwu, Keluarga Besar Duparlira, Anak Kos Ledemanu, Ilmu Pemerintahan 2015 dan Alumni SMANSA LEMOLA (IPS-1). Terimakasih buat dukungan dan cintanya.

Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti menerima segala kritikan dan saran yang bersifat mendidik dari berbagai pihak demi kesempurnaan penulisan ini. Akhir kata, besar harapan penulis kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan.

Kupang,.....Desember 2019

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **Pengembangan Kapasitas Organisasi Dalam Membangun Sistem Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya**. Dengan masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Membangun Sistem Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengembangan kapasitas organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mengacu pada pelayanan administrasi yang efisien dan efektif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif. Dengan memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya. Guna memperoleh data yang akurat, maka aspek utama yang akan dioperasionalkan adalah kinerja pelayanan dan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk data primer adalah melalui survey maupun observasi sedangkan untuk data sekunder adalah studi dokumentasi. Setelah semua data dikumpulkan maka selanjutnya data tersebut dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa **Pertama**, pengembangan kapasitas individu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pengembangan kapasitas individu cukup baik dalam bidang pendidikan. (2) kinerja yang dimiliki pegawai juga cukup baik serta kompeten dalam melayani masyarakat. (3) penerapan etika dalam melayani masyarakat juga cukup baik. **Kedua**, pengembangan kapasitas organisasi. Menunjukkan bahwa (1) pengembangan kapasitas sumber daya manusia ditunjang dengan kegiatan bimtek-bimtek, diklat-diklat dan pelatihan-pelatihan. (2) menyangkut biaya disesuaikan dengan jenis kegiatan (3) pengambilan keputusan dalam pelayanan cukup baik. Ini membuktikan bahwa pegawai mampu bertanggung jawab atas pekerjaannya. **Ketiga**, pengembangan kapasitas sistem. Menunjukkan bahwa, (1) peraturan perundang-undang yang mengatur tentang pengembangan kapasitas belum ada, yang ada hanya undang-undang yang mengatur tentang administrasi kependudukan. (2) Kebijakan yang diambil kegiatan pegawai masih terbatas, oleh karena itu dilakukan pendampingan pelayanan terhadap pegawai. Berdasarkan kesimpulan maka disarankan agar, pegawai Dispenduk lebih giat lagi dalam memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat serta etika lebih diutamakan agar masyarakat lebih nyaman dalam mengurus administrasi kependudukan.

Kata kunci : Pengembangan Kapasitas Organisasi pada Dispenduk

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| HALAMAN MOTO | |
| HALAM PERSEMBAHAN | |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | |
| KATA PENGANTAR..... | I |
| ABSTRAK | II |
| DAFTAR ISI..... | III |
| DAFTAR TABEL | IV |
| DAFTAR GAMBAR..... | V |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | VI |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 7 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 10 |
| 2.2.1 Konsep Pengembangan Kapasitas..... | 10 |
| 2.2.2 Organisasi..... | 18 |
| 2.3 Pelayanan Publik..... | 18 |
| 2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik..... | 18 |
| 2.3.2 Asas Pelayanan Publik..... | 20 |
| 2.3.3 Standar Pelayanan Publik..... | 21 |
| 2.3.4 Jenis Jenis Pelayanan | 22 |
| 2.3.5 Faktor Pendukung Pelayanan..... | 23 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 26 |
| 3.1 Penentuan Metode Penelitian..... | 26 |
| 3.2 Lokasi Dan Informan Penelitian | 26 |
| 3.3 Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data | 27 |
| 3.4 Operasionalisasi Variabel | 29 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN | 31 |
| 4.1 Gambaran umum lokasi penelitian..... | 31 |
| 4.1.1 Letak geografis dan pembagian wilayah kabupaten kabupaten MBD | 31 |
| 4.1.2 Keadaan iklim maluku barat daya..... | 31 |
| 4.2 Keadaan demografi kependudukan | 32 |
| 4.2.1 Kondisi penduduk berdasarkan usia..... | 32 |
| 4.2.2 Kondisi penduduk berdasarkan mata pencaharian | 34 |
| 4.2.3 Kondisi penduduk berdasarkan tingkat pendidikan | 35 |
| 4.2.4 Kondisi penduduk berdasarkan agama yang dianut..... | 36 |
| 4.3 Deskripsi objek penelitian..... | 38 |
| 4.3.1 Sejarah berdirinya dispenduk..... | 38 |
| 4.3.2 Jumlah pegawai..... | 39 |
| 4.3.3 Struktur organisasi dispenduk..... | 42 |
| 4.3.4 Tugas dan fungsi di dispenduk..... | 44 |
| 4.3.5 Jenis-jenis pelayanan di dispenduk | 47 |
| 4.3.6 Sistem pelayanan di dispenduk | 48 |
| BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN | 52 |
| 5.1 Pengembangan kapasitas individu | 52 |
| 5.1.1 Pengetahuan, tingkat pendidikan terakhir setiap pegawai | 53 |
| 5.1.2 Kompetensi | 59 |
| 5.1.3 Etika pelayanan | 66 |
| 5.2 Pengembangan kapasitas organisasi | 69 |
| 5.2.1 Pengembangan kapasitas sumberdaya manusia..... | 69 |
| 5.2.2 Keuangan yang dibutuhkan dalam pengembangan kapsitas..... | 71 |

DAFTAR TABEL

5.2.3 Sistem pengambilan keputusan dalam pelayanan72

5.3 Pengembangan kapasitas sistem73

5.3.1 Peraturan perundang-undangan.....74

5.3.2 Kebijakan pendukung pelayanan76

BAB VI PENUTUP77

A. Kesimpulan77

B. Saran77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Kondisi penduduk menurut usia / umur tahun 2018 | 33 |
| Tabel 1.2 Klasifikasi penduduk berdasarkan jenis pekerjaan di Kab MBD | 34 |
| Tabel 1.3 Kondisi penduduk menurut Tingkat Pendidikan..... | 35 |
| Tabel 1.4 Klasifikasi penduduk menurut Agama dan Kepercayaan masing-masing di Kabupaten MBD | 37 |
| Tabel 1.5 Jumlah Pegawai di Dispenduk Kab MBD Tahun 2016 | 40 |
| Tabel 1.6 Jumlah pegawai menurut Pangkat / Golongan | 40 |
| Tabel 1.7 Jabatan Struktural di Dispenduk Kab MBD Tahun 2016 | 41 |
| Tabel 1.8 Jumlah pegawai menurut Tingkat Pendidikan | 41 |
| Tabel 1.9 Data tentang sarana-prasarana di Dispenduk Kab MBD tahun 2017.... | 42 |
| Tabel 1.10 Tingkat pendidikan terakhir pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maluku Barat Daya | 56 |
| Tabel 1.11 Pegawai yang mengikuti Pelatihan atau Bimtek | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| 1. Struktur organisasi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil | 43 |
| 2. Alur pelayanan pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Maluku Barat Daya | 49 |
| 3. Proses pelayanan di loket dan proses pelayanan administrasi | 50 |
| 4. Proses pengambilan administrasi | 52 |
| 5. Foto bersama Bapak Drs.Daut Reimialy selaku Kepala Dinas..... | 54 |
| 6. Kegiatan studi banding pelayanan KTP-EL dan Foto bersama Workshop Nasional Kegiatan Pengelolaan Keuangan Daerah tahun 2011 | 64 |
| 7. Bimbingan teknis LAKIP dan SAKIP | 65 |
| 8. Kegiatan Pengelolaan Keuangan Daerah Keuangan Daerah yang bertempat di Hotel Bintang Griyawisata, Jakarta tahun 2010..... | 65 |
| 9. Diklat PIM IV tahun 2018 | 66 |
| 10. Dokumentasi KTP-EL Kabupaten Maluku Barat Daya..... | 68 |