

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN AKTA
KELAHIRAN DAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN MALAKA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memperoleh persyaratan guna memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu pemerintahan



OLEH:

IRENIUS YASCO BEREK

411 15 027

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

2020

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang.....2020

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN AKTA
KELAHIRAN DAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA**

Diajukan Oleh

IRENIUS YASCO BEREK
411 15 027

MENYETUJUI

Pembimbing I


(Drs. Rodrigues Servatius, M.Si)

Pembimbing II


(Apolonaris Gai, S.IP, M.Si)

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik


(Drs. Mariatus 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, *Senin Tanggal 10 Agustus 2020*, Pukul 08.00 WITA, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Irenius Yasco Berek

No. Registrasi : 411 15 027

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi :
"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 80
Lulus dengan Nilai = A- / 80 (Delapan Puluh)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Dekan

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 10 Agustus 2020
Ketua Tim Penguji,

DRS. RODRIQUES SERVATIUS, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irenius Yasco Berek
Nomor Registrasi : 411 15 027
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (Skripsi) ini dengan judul :
“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Dan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka ” Adalah benar-benar karya sendiri yang di bimbing oleh Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.SI selaku pembimbing I dan Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.SI selaku pembimbing II. Apabila dikemudian hari ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum oleh pihak Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Agustus 2020


Irenius Yasco Berek

411 15 027



MOTTO

***Jalani dan Nikmati Saja Karena
Tuhan Tahu Kapan Waktu Yang
Tepat Untuk Diberikan Kebahagiaan***

BY IRENIUS YASCO BEREK

PERSEMBAHAN.

Puji Syukur Kupanjatkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala ucapan terima kasih karena telah menghadirkan orang-orang yang berarti disekeliling saya, yang selalu member semangat dan doa, sehingga skripsi ini dapat saya kerjakan dengan baik. karya yang sederhana ini, saya persembahkan kepada :

❖ Bapak dan Mama Tercinta

Apa yang saya dapatkan hari ini, belum mampu membayar semua kebaikan, keringat, dan juga air mata bagi saya. Terima kasih atas segala dukungan Bapak (Raymundus Berek) dan mama (Anna Patiwua), baik dalam bentuk materi maupun moril. Karya ini saya persembahkan untuk bapak dan mama, sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah bapak mama sehingga saya dapat menggapai cita-cita

❖ Kaka Tercinta

Untuk Kaka Donatus Luan Berek yang selalu memberikan dukungan, tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian.

❖ Pacar Tercinta Maria Regina Seran

❖ Almamater Tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik dan Program Studi Ilmu Pemerintahan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala hikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul: **Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Dan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.**

Merupakan kebanggaan tersendiri, penulis telah berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis sangat menyadari banyak hambatan yang terdapat dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan yang dimiliki penulis. Skripsi ini selesai, tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretaris program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku Dosen pembimbing 1 (satu) yang telah membimbing, mendidik, memberikan saran dan motivasi, serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si selaku Dosen pembimbing 2 (dua) atas segenap waktu, arahan, dan kesabaran membimbing penulis.
6. Ibu Veronika I.A Boro, S.IP, M.Si selaku penguji materi 1 (satu) yang telah meluangkan waktu, mengorbankan pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku penguji materi 2 (dua) yang telah meluangkan waktu, mengorbankan pikiran dalam membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dalam membimbing selama perkuliahan.
9. Teman-teman jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Angkatan Tahun 2015, atas kebersamaan yang tidak pernah akan dilupakan. Semoga kita menjadi orang yang sukses.
10. Keluarga besar yang sudah mensupport penulis dalam mendapatkan gelar sarjana.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu, namun tidak mengurangi sedikitpun rasa terima kasih dan penghargaan penulis.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penulisan oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca dibutuhkan sebagai masukan yang baik dalam penyempurnaan penulisan ini. Penulis berharap penulisan ini dapat member manfaat bagi para

Kupang, 2020

Penulis

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Peta Kabupaten Malaka.....28
2. Gambar Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.....34
3. Gambar Syarat Kepengurusan Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.....97
4. Gambar Prosedur Pembuat KTP Online/SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).....98
5. Gambar Prosedur Pembuatan E-KTP.....99
6. Gambar Peraturan Bupati malaka No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka, Peraturan Bupati Malaka Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Malaka.....110
7. Gambar Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.....110
8. Gambar Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).....123
9. Gambar Peraturan Bupati Malaka Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Perjalanan Dinas Dalam Daerah dan Keluar Daerah Kabupaten Malaka bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Tidak Tetap dan Pejabat Lain yang disetarakan serta Salinan Keputusan Bupati Malaka Nomor BKPSDM.817/838/XII/2019 Tentang Pengangkatan Tenaga Kontrak Teknis Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Malaka

Tahun Anggaran 2020 serta Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Tidak Tetap dan Pejabat Lain yang disetarakan serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.05/2012 Tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri.....	129
10. Gambar Peraturan Bupati Malaka Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Tugas Belajar, Izin Belajar dan Beasiswa Utusan Daerah.....	133

DAFTAR TABEL

1. Tabel Luas dan Jumlah Wilayah Kecamatan Di Kabupaten Malaka Tahun 2019.....27
2. Tabel Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Di Kabupaten Malaka.....29
3. Tabel Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Keatas Menurut Jenis Kegiatan Selama Seminggu yang Lalu dan Jenis Kelamin di Kabupaten Malaka, 2019.....29
4. Tabel Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas yang Bekerja Selama Seminggu yang Lalu Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kabupaten Malaka, 2019.....30
5. Tabel Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Agama yang Dianut Di Kabupaten Malaka, 2019.....30
6. Tabel Jumlah Desa /Kelurahan Menurut Kecamatan 2015– 2019.....32
7. Tabel Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Jabatan dan Jenis Kelamin Di Kabupaten Malaka, Desember 2019.....32
8. Tabel Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin Di Kabupaten Malaka, Desember 2019.....33
9. Tabel Jumlah Pegawai Negeri Sipil Menurut Tingkat Kepangkatan dan Jenis Kelamin Di Kabupaten Malaka, Desember 2019.....33
10. Tabel ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.....87
11. Tabel Tenaga Kontrak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.....88
12. Tabel Sarana dan Prasarana Pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.....93

13. Tabel Program dan Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.....	94
14. Tabel Jumlah Kepemilikan KTP per Kecamatan Tahun 2019.....	99
15. Tabel Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran.....	100

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka. Ada pun perumusan masalah adalah Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

Ada 3 (Tiga) aspek yang dikaji dalam penelitian ini yaitu (1) Faktor Organisasi (2) Faktor Kepemimpinan (3) Faktor Kemampuan dan Keterampilan. Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang di kumpul secara langsung dari responden/informan atau yang di ambil langsung dan data sekunder data sekunder berupa dokumen-dokumen resmi. teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur, observasi serta dokumentasi serta teknik analisis data analisis kualitatif yang bersifat deskriptif karena lebih relevan dengan obyek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Faktor Organisasi berupa Pembagian tugas dan kerja berdasarkan kemampuan masing-masing sub bidang sudah dibagi berdasarkan tupoksinya masing-masing dan Pedoman sebagai acuan pelaksanaan kerja adalah berdasarkan Peraturan Bupati malaka No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka, Peraturan Bupati Malaka Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Malaka, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. (2) Faktor Kepemimpinan berupa Keterlibatan Pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Akta Kelahiran dan E-KTP di Dispenduk Kabupaten Malaka berupa Memberikan dukungan, motivasi, arahan, masukan dan pengawasan bagi bawahannya, sedangkan inovasinya yaitu program jemput bola serta Pengurusan Administrasi Kependudukan secara online Lewat SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). (3) Faktor Kemampuan dan Keterampilan berupa adanya program dan pelatihan dan pendidikan bagi pegawai di Dispenduk Kabupaten Malaka berupa bimtek serta adanya program studi lanjutan yaitu S-1 ada 4 orang di Kampus Stisip Fajar Timur Kabupaten Malaka dengan mengacu pada Peraturan Bupati Malaka Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Tugas Belajar, Izin Belajar dan Beasiswa Utusan Daerah.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa bahwa Faktor Organisasi, Faktor Kepemimpinan, serta Kemampuan dan Keterampilan sudah berjalan dengan baik dan optimal sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Good Governance sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Akta Kelahiran dan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka disarankan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka agar dapat menambah lagi studi lanjutan bagi pegawai-pegawai baik S-1 Maupun S-2 sehingga dapat menciptakan SDM yang berkualitas demi meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Dan E-KTP.

Kata Kunci : Organisasi, Kepemimpinan, Kemampuan dan Keterampilan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Malaka

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tujuan Pustaka	7
2.2 Pelayanan Publik	11
2.2.1 Pengertian Pelayanan	11
2.2.2 Pelayanan Publik.....	12
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	13
2.2.4 Tujuan Pelayanan Publik	14
2.2.5 Indikator Pelayanan Publik	16
2.2.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Prlayanan	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Penentuan Metode Penelitian	20
3.2 Penentuan Informan Penelitian	20
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	21
3.4 Jenis dan Sumber Data	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Teknik Analisis Data	25

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBYEK PENELITIAN

4.1	Deskripsi Wilayah Penelitian	26
4.1.1	Sejarah dan Pembentukan Kabupaten Malaka.....	26
4.1.2	Letak Geografis dan Luas Wilayah.....	26
4.1.3	Batas Wilayah	27
4.1.4	Jumlah Penduduk.....	28
4.1.5	Keadaan Pemerintah Kabupaten Malaka	31
4.2	Deskripsi Obyek Penelitian	34
4.2.1	Profil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.....	34
4.2.2	Visi dan Misi.....	35
4.2.3	Tugas dan Fungsi	36
4.2.4	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka	38
4.2.5	Kepegawaian.....	87
4.2.6	Sarana dan Prasarana Pendukung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka	93
4.2.7	Program dan Kegiatan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka	94
4.2.8	Proses Pembuatan E-KTP dan Akta Kelahiran.....	97

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1	Faktor Organisasi	101
5.1.1	Pembagian Tugas dan Kerja Berdasarkan Kemampuan Masing-Masing Sub Bidang	101
5.1.2	Pedoman Kerja Sebagai Acuan Pelaksanaan Pekerjaan	105
5.2	Faktor Kepemimpinan.....	111
5.2.1	Keterlibatan Pimpinan Dalam Memberikan Dukungan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan	111
5.2.2	Kemampuan Pimpinan Dalam Melakukan Perbaikan dan Mengupayakan Inovasi Baru Dalam Pelayanan	117
5.3	Faktor Kemampuan dan Ketrampilan	125
5.3.1	Adanya Program dan Pelatihan dan Pendidikan Bagi Pegawai	125
5.3.2	Adanya Program Melanjutkan Studi Lanjutan Dalam Menambah Kemampuan dan Ketrampilan Pegawai	129

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	134
6.1.1	Faktor Organisasi	134
6.1.2	Faktor Kepemimpinan.....	135
6.1.3	Faktor Kemampuan dan Ketrampilan	137

DAFTAR PUSTAKA

ORGANISASI PERSONALIA

LAMPIRAN