

**ANALISIS PERAN SARANA PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA  
PENDUDUK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Administrasi Negara**



**OLEH :**

**FREDERIKUS MELLA**  
**NO.REG : 42109004**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2014**



# 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](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Selasa Tanggal 29 April 2014** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

**N a m a** : Frederikus Mela  
**Nomor Registrasi** : 421 09 004  
**Jurusan** : Ilmu Administrasi Negara  
**Judul Skripsi** :

**“ANALISIS PERAN SARANA PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG.”**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Veronika I. A. Boro, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : **Drs. Marianus Kleden, M.Si**

*(Handwritten signatures of the examiners and supervisors)*

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari

Penguji I	=	95	} 3 = 231,2	= 77,07
Penguji II	=	77		
Penguji III	=	79,2		

Lulus dengan Nilai = .....

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ....., TANGGAL : ....., JAM :

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan :  
Dekan  
*(Signature of DRS. FRANS NYONG, M.Si)*  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG

Kupang, 29 April 2014  
Ketua Tim Penguji,

*(Signature of Indriyati, S.IP, M.Si)*  
INDRIYATI, S.IP, M.Si

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PERAN SARANA PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA  
PENDUDUK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIK KOTA KUPANG**

Kupang 29 April 2014

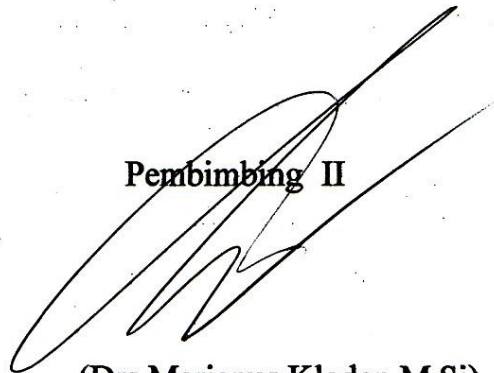
**Disetujui :**

**Pembimbing I**



(Indriyati, S.IP, M.Si)

**Pembimbing II**



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

**Megesahkan**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(Dr. Frans Nyong, M.Si)

**HALAMAN PENGESAHAN**

# **MOTTO**

**KETIKA KAMU BERHASIL TEMAN – TEMANMU AKHIRNYA TAHU**

**SIAPA KAMU,,,,,,,,,,,,,**

**KETIKA KAMU GAGAL KAMU AKHIRNYA TAHU SIAPA**

**SESUNGGUHNYA TEMAN – TEMANMU,,,,,,,,,,,,,**

**ARISTOTELES**

## **PERSEMBAHAN**

Sebagai wujud rasa terima kasihku dengan kerendahan hati yang tulus skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus sebagai Juruselamat dan Guru Agung yang menyertai penulis selama menjalani semua perjuangan dalam hidup ini.
2. Untuk yang tersayang Ayahanda Petrus Mella dan Ibunda Maria Goreti Soi, yang telah bersusah payah untuk menyekolahkan penulis dan dengan tulus hati mempercayakan kesempatan bagiku untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi;
3. Almamaterku tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Untuk adik-adikku yang tersayang (Utha Mella, Tasya Mella, Febri, Rudy, Agri, Dorcy dan Aldo ), serta sanak saudara dan semua keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil kepada saya selama menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian studi.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang setinggi-tingginya penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena besar kasih setia-Nya telah memberi hikmat yang terindah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dibuat dalam memenuhi sebagian persyaratan akademis untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum sempurna karena kemampuan yang terbatas dan kurangnya sarana dan prasarana dalam menyelesaikan tulisan ini. Oleh karena itu, segala usul maupun saran serta kritik sangat dibutuhkan guna menyempurnakan tulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih pada semua pihak yang telah mengorbankan waktu, pikiran, tenaga untuk memotivasi serta membimbing penulis:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, P.Yulius Yasinto, SVD, MA, M.Sc.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si.
3. Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Drs Frans Bapa Tokan, MA.
4. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Bapak Dr. Goru Yohannes, MS.
5. Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Ibu Maria Louisa Indriyati, S.IP, M.Si, selaku pembimbing I dan penguji materi III serta Dosen Pembimbing Akademik yang dengan tulus hati mengorbankan waktu dan tenaga serta pikiran dalam membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
6. Bapak Karolus .T. Sius SH,M.SI selaku penguji I yang telah mengorbankan waktunya untuk menghadiri dan menguji penulis atas dasar skripsi yang telah ditulis;
7. Ibu Veronika I.A.Boro,S.IP.M.SI selaku dosen penguji II yang telah mengorbankan waktu untuk menghadiri dan menguji penulis atas dasar skripsi yang telah ditulis.
8. Bapak Drs.Marianus Kleden, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah mengorbankan waktunya dan tenaga serta pikiran dalam membimbing penulis dari awal hingga akhir skripsi yang telah ditulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen serta semua karyawan –karyawati pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam melancarkan administrasi maupun perkuliahan hingga selesai.
10. Bapak Kepala Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang beserta staf yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam pengambilan data untuk penyusunan skripsi.
11. Kedua orang Tuaku yakni Bapak Petrus Mella dan Ibu Maria Goreti Soi, adik-adik (Utha Mella, Tasya Mella, Febri, Rudy, Agry, Dorcy dan Aldo, Melan, Charla ) yang selalu mendukung serta menanti keberhasilan penulis dengan doa yang tulus.

12. Bapak Simon Bere Meak dan Ibu Irene Olo yang telah mendukung saya dengan moril maupun moral dalam proses perkuliahan hingga berakhirnya perkuliahan.
13. Buat Oma dan Om tersayang yang juga telah mendukung saya dalam proses perkuliahan dari awal hingga berakhirnya perkuliahan.
14. Teman-teman seperjuanganku Delsi,Reni,Ricky,Dutta,Yan,Yoab, Goris,Nano, Yess, Minus, Tiano, Patris, dan semua teman-teman dari Jurusan Ilmu Pemerintahan, Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang selalu mendukung penulis dengan segala usaha, bantuan dan kerja sama yang baik dalam masa-masa studi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
15. Teman-teman kos Leo, Devis, Rintho, Nesi, Fredrik yang mendukung penulis dalam penulisan skripsi.

Akhirnya dengan rendah hati penulis menyampaikan terima kasih pula bagi semua pihak yang telah mendukung penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam masa-masa studi dan penyelesaian pendidikan pada Perguruan Tinggi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Oktober 2014

Penulis

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul : **“ANALISIS PERAN SARANA PELAYANAN DAN KEMAMPUAN PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG”**. Dengan tujuan untuk menggambarkan analisis peran sarana pelayanan dan kemampuan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Masalah yang dirumuskan adalah : Bagaimana Peran Sarana Pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dan Bagaimana Peran Kemampuan Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Berdasarkan masalah pokok tersebut diatas maka teori-teori yang digunakan adalah Sarana Pelayanan, Kemampuan Pegawai dan Kualitas Pelayanan dimana terdapat indikator dari setiap variabel diatas sebagai berikut: Peralatan kerja, Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Tingkat pendidikan, Sumber daya, Kemampuan teknik, Kejelasan pelayanan, Kepastian waktu, Kesederhanaan pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang terhadap pelayanan KTP. Variabel – variabel tersebut akan dianalisa satu persatu dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif yang diartikan sebagai pemecahan masalah dengan menggambarkan keadaan subyek atau obyek penelitian berdasarkan fakta yang ada. Informen dari penelitian adalah masyarakat 10 Orang dan aparat pada DISPENDUK 10 orang sebagai responden yang diyakini dapat memberikan informasi yang lengkap dalam masalah penelitian ini. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masih dijumpai adanya beberapa kendala seperti kurangnya sarana pelayanan dan fasilitas pelayanan dan ketidakpastian waktu dalam pengambilan KTP, ruangan tunggu yang belum memadai, dan tata ruang kantor yang belum sesuai bidangnya masing-masing. Oleh karena itu penulis menyarankan kepada pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang agar dapat memperbaiki manajemen pelayanan sesuai tata ruang bidangnya masing-masing, agar pelaksanaan pelayanan KTP menjadi lebih baik. Selain itu juga peneliti menyarankan untuk dapat mengaji secara mendalam tentang kualitas pelayanan dengan sarana pelayanan dan kemampuan pegawai dalam pembuatan KTP. Berdasarkan pada analisis data maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan KTP yang diberikan oleh aparat / petugas dalam pembuatan KTP belum adanya kepastian waktu dalam pengambilan. Maka dengan demikian pelayanan publik yang di berikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang masih banyak dijumpai kendala.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
BERITA ACARA.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Landasan Konseptual .....	6
2.1.1 Defenisi Pelayanan .....	6
2.1.2 Defenisi Pelayanan Publik.....	6
2.1.3 Jenis Pelayanan Publik .....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5 Sarana Pelayanan.....	13
2.1.6 Kemampuan Pegawai.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	20
3.1 Metode Penelitian.....	20
3.2 Operasional Varibel.....	20
3.2.1 Sarana Pelayanan .....	20

3.2.2 Kemampuan Pegawai .....	20
3.2.3 Kualitas Pelayanan .....	21
3.3 Informen Penelitian.....	22
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Jenis Data.....	23
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	23
3.6 Teknis Analisis Data.....	23
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH.....	24
4.1 Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.....	24
4.2 Visi,Misi,Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.....	25
4.3 Tugas .....	27
4.4 Struktur Organisasi.....	37
4.5 Keadaan Pegawai.....	41
4.6 Keadaan Sarana dan Fasilitas Kerja.....	41
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	43
5.1 Komponen dan aspek analisis kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP.....	44
5.2 Deskripsi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Kupang.....	44
5.2.1 Sarana Pelayanan.....	45
5.2.2 Kemampuan Pegawai.....	49
5.2.3 Kualitas Pelayanan.....	53
BAB VI PENUTUP.....	59
6.1 Kesimpulan.....	59
6.2 Saran.....	60

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Keadaan Pegawai berdasarkan Pangkat/Golongan.....	40
Tabel 2 Keadaan Pegawai berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 3 Keadaan Sarana dan Fasilitas Kerja.....	42
Tabel 4 Rekapitulasi Data menurut Kelompok Umur.....	43

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	39
Bagan Arus Pelayanan KTP dan Kartu Keluarga.....	61