

**ANALISA PENCAPAIAN INDIKATOR KINERJA
PELAYANAN DASAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**



**RISKI MAREW WALANGARA
NIM. 41118009**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. San Juan No.1 Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833595
 Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, Sabtu Tanggal 18 Juni 2022, Pukul 10.00 WITA, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Riski Marew Walangara
 No. Registrasi : 411 18 009
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Judul Skripsi :
 "ANALISA PENCAPAIAN INDIKATOR KINERJA PELAYANAN DASAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Mikhael Thomas Susu, M.Si
2. Sekretaris : Veronika LA Boro, S.IP., M.Si
3. Penguji Materi I : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
4. Penguji Materi II : Dr. Urbanus Ola, M.Si
5. Penguji Materi III : Drs. Mikhael Thomas Susu, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Mikhael Thomas Susu, M.Si
7. Pembimbing II : Veronika LA Boro, S.IP., M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = $\frac{83}{\dots}$
 Penguji II = $\frac{84}{\dots}$
 Penguji III = $\frac{84}{\dots}$
 Lulus dengan Nilai = $\frac{84}{A-}$

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :



Kupang, 18 Juni 2022

Ketua Tim Penguji,

Drs. Mikhael Thomas Susu, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, Juni 2022

ANALISA PENCAPAIAN INDIKATOR KINERJA
PELAYANAN DASAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KUPANG

Skripsi ini diajukan oleh:

RISKI MAREW WALANGARA

NIM. 41118009

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Drs. Mikael Thomas Susu, M. Si

Pembimbing II


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

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Marinus Kleden, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riski Marew Walangara

Nomor Registrasi : 41118009

Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "Analisa Pencapaian Indikator Kinerja Pelayanan Dasar Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang", 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 di kemudian hari ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, Juni 2022



Riski Marew Walangara

41118009

MOTTO

**JIKA ANDA BERPIKIR UNTUK BERHENTI MAKA
INGATLAH MENGAPA ANDA MEMULAINYA**

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak Piter Karauta Pati dan Mama Dorkas Doiki Maja serta keluarga besar Tumbu Karambu Leding Kamilawatar.
2. Almamater tercinta, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah Analisa Pencapaian Indikator Kinerja Pelayanan Dasar Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Masalah pokok yang diteliti adalah bagaimana kinerja pelayanan dasar administrasi kependudukan pada Dinas Dukcapil Kota Kupang dan apa saja yang mendukung pencapaian indikator kinerja pelayanan dasar administrasi kependudukan pada Dinas Dukcapil Kota Kupang. Tujuannya untuk mendeskripsikan dan menganalisis serta mengidentifikasi aspek-aspek yang mendukung pencapaian indikator kinerja pelayanan dasar administrasi kependudukan pada Dinas Dukcapil Kota Kupang. Manfaatnya sebagai pengembangan dan kontribusi teori ilmu pemerintahan khususnya analisa pencapaian indikator kinerja pelayanan dasar administrasi kependudukan.

Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Jenis data berupa data primer dan sekunder. Variabel yang diteliti adalah kinerja pelayanan dasar administrasi kependudukan dengan tiga sub-variabel, yaitu ketercapaian tujuan organisasi, responsivitas dan akuntabilitas. Ketercapaian tujuan organisasi sebagai sub-variabel ditentukan dari realisasi capaian tujuan menurut jenis layanan berdasarkan realisasi berbanding target layanan KTP, Akte Nikah, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, dan Akte Kematian. Responsivitas kinerja administrasi kependudukan untuk menjawab tuntutan layanan dasar administrasi kependudukan yang cepat, murah, dan rekomendasi solusi jika ditemukan masalah dalam pelayanan. Akuntabilitas administrasi kependudukan merupakan ketersediaan mekanisme pertanggungjawaban tindakan dalam pelayanan jenis administrasi kependudukan melalui forum pertanggungjawaban pelaksana, mekanisme kesepakatan internal dan eksternal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Ketercapaian tujuan organisasi sudah berjalan dengan efektif, yang terindikasi dari: adanya optimalisasi kinerja pelayanan dasar administrasi kependudukan dengan membangun kerja sama yang baik dengan pihak masyarakat sebagai penerima layanan serta instansi pendukung. (2) Responsivitas Dinas Dukcapil Kota Kupang terhadap kebutuhan masyarakat telah berjalan cepat, gratis dan solutif, yang terindikasi dari: adanya sistem pelayanan dasar administrasi kependudukan yang berbasis digital, adanya kebijakan yang tidak memungut biaya, serta adanya respon positif dari masyarakat penerima layanan. (3) Akuntabilitas Dinas Dukcapil Kota Kupang sudah berjalan secara sistematis, yang terindikasi dari: adanya forum pertanggungjawaban pelaksana dan adanya mekanisme yang disepakati secara internal maupun eksternal (masyarakat).

Berdasarkan hasil analisis disimpulkan bahwa pelayanan dasar administrasi kependudukan pada Dinas Dukcapil Kota Kupang telah berjalan dengan baik sesuai dengan indikator-indikator operasional analisis. Untuk itu direkomendasikan kepada Dinas Dukcapil Kota Kupang agar tetap membangun kerja sama, menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat dan mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasarana pendukung serta terus melakukan evaluasi secara internal.

Kata Kunci: *Kinerja, Pelayanan Administrasi, Kependudukan*

ABSTRACT

The research problem of this study is how the performance of citizenship administration services and what supports the achievement of basic service performance indicators of citizenship administration of the Dukcapil Department of Kupang Town. The aim is to describe and analyze the achievement of performance indicators for citizenship administration services to find out and analyze what supports the achievement of performance indicators for citizenship administration services at the Dukcapil Department of Kupang Town.

The research method used in this study is descriptive qualitative. The sampling technique used in this research is purposive sampling. The data sources were taken from primary and secondary data. The research variables of this study focused on three key aspects/dimensions, namely the achievement of organizational goals, responsiveness and accountability.

The results of the study show that (1) the achievement of organizational goals has been running effectively. This can be seen from the optimization of the performance of citizenship administration services by building good relationship with the community as service recipients and supporting agencies, (2) the responsiveness of the Dukcapil Department of Kupang Town to the needs of the public has been running fast, free and solutive. Judging from the existence of a digital-based citizen administration service system, the existence of government policies that do not charge fees, as well as a positive response from the service recipient public, (3) the accountability of the Dukcapil department has been running systematically. Judging from the existence of an implementing accountability forum and the existence of an agreed mechanism internally and externally (public).

Based on the findings above, the writer concluded that the citizenship administration services at the Dukcapil Department of Kupang Town have been running well in accordance with three aspects, namely: Achievement of organizational goals; Responsiveness, and Accountability. From the results concluded, recommendations or suggestions can be made, namely: (1) the Dukcapil Department of Kupang Town must continue to optimize resources by building good cooperation between the government as a service provider and the community as service recipients, (2) the public of Kupang Town must continue to support each program work organized by the Dukcapil department in order to create the good administrative services.

Keywords: Performance, Administrative Services, Population

KATA PENGANTAR

Berkat rahmat dan anugerah Tuhan Yang Maha Kuasa serta perkenaanNya skripsi ini yang berjudul Analisa Pencapaian Indikator Kinerja Pelayanan Dasar Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dapat dirampungkan.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini, atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan;
4. Bapak Drs. Mikael Thomas Susu. M. Si selaku Pembimbing I dan Ibu Veronika I. A. Boro, S. IP., M. Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan semangat, waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Bapak Drs. Urbanus Ola M. Si selaku Penguji I dan Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, M.A selaku Penguji II yang telah mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Drs. Mikael Thomas Susu. M. Si selaku penasehat akademik yang telah membimbing penulis dari awal semester hingga akhir perkuliahan;
7. Seluruh staf pengajar Bapak/Ibu dosen pada Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah bersusah payah dalam mendidik penulis selama masa perkuliahan;
8. Kepala tata usaha FISIP UNWIRA bersama seluruh staf yang dengan setia memberikan pelayanan administrasi;
9. Kepala Dinas Dukcapil Kota Kupang serta seluruh jajarannya yang telah meluangkan waktu dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini;
10. Semua teman-teman kelas A Angkatan 2018 yang telah setia menemani dan memotivasi penulis selama masa perkuliahan;

11. Semua keluarga Squad Pro Alfa-omega yang telah memotivasi dan mengarahkan penulis;
12. Semua teman-teman organisasi, IPMASTIM-Kupang, IPPMASAI-Kupang, dan PASOLA STUDENT Kupang yang telah berkontribusi banyak selama penulis belajar di Kota Kupang;

Penulis menyadari bahwa naskah ini masih jauh dari sempurna. Karena itu pantaslah penulis berterima kasih, jika terdapat saran dan kritik bagi penyempurnaan pada tingkat laporan penyelesaian tugas akhir ini. Kiranya naskah ini dapat berguna bagi pembaca.

Terima kasih.

Kupang, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL.....	i
BERITA ACARA	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBARAN VALIDASI NASKAH.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah	5
3. Tujuan dan Kegunaan.....	5
3.1 Tujuan.....	5
3.2 Kegunaan.....	6
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	7
1. Tinjauan Pustaka	7
2. Kerangka Konseptual	11
2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	11
2.2 Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	23
1. Metode Penelitian.....	23
2. Operasionalisasi Variabel.....	23
3. Teknik Penentuan Informan	25
4. Jenis dan Sumber Data	25
5. Teknik Pengumpulan Data	26
6. Teknik Analisis Data	26

BAB IV	DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	27
	1. Sejarah Dinas Dukcapil Kota Kupang.....	27
	2. Visi-Misi dan Tujuan Dukcapil Kota Kupang.....	28
	3. Tugas dan Fungsi Dinas Dukcapil Kota Kupang.....	30
	4. Komposisi SDM Dinas Dukcapil Kota Kupang.....	46
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
	1. Ketercapaian Tujuan Organisasi.....	50
	2. Responsivitas	60
	3. Akuntabilitas.....	65
BAB VI	PENUTUP.....	69
	1. Kesimpulan	69
	2. Saran	70
	DAFTAR PUSTAKA	72
	RIWAYAT HIDUP.....	75
	LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Presentase Target dan Realisasi Capaian Indikator Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Tahun 2019/2020.....	3
Tabel 4.1	Komposisi Personil Berdasarkan Fungsi Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2022.....	46
Tabel 4.2	Komposisi SDM Berdasarkan Golongan Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2022.....	47
Tabel 4.3	Komposisi SDM Berdasarkan Agama Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2022.....	48
Tabel 4.4	Komposisi SDM Berdasarkan Pendidikan Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2021.....	49
Tabel 5.1	Realisasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2021.....	59
Tabel 5.2	Realisasi Pelayanan Akta Dinas Dukcapil Kota Kupang Tahun 2021.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Dinas Dukcapil Kota Kupang.....	31