

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG



OLEH:

FALENTINA G. T. SADIA

42118016

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Falentina G. T. Sadia
No. Regis : 42118016
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG” adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Ibu Dr. Indriyati, S.Ip. M, Si** selaku Pembimbing I dan **Ibu Yasinta Palan Peten S.Sos. M, Si** selaku Pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang, Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Falentina G. T. Sadia



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, **Sabtu** Tanggal **25 Juni 2022** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Falentina Goreti Tay Sadia
Nomor Registrasi : 421 18 016
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 87/A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan
Dr. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 25 Juni 2022

Ketua Tim Penguji,

Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

Scanned by TapScanner

LEMBAR PENGESAHAN
JUDUL
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
KUPANG

DIAJUKAN OLEH:

FALENTINA G. T. SADIA

NO. REG: 42118016

Kupang, 2022

DISETUJUI OLEH:

PEMBIMBING I



Dr. Indrivati, S.IP, M. Si

PEMBIMBING II



Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

MENGESAHKAN

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



(Drs. Marianus Kleden, M. Si)

MOTTO

“Just because it,s hard doesn’t mean it’s impossible. You can do it”

Septian Aidan Nugroho

From the Orange World

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria
2. Orang-orang tercinta terutama Mama Rosalinda Lotu, Nenek Meliana Alos, Kakek Lukas Bere (Alm), Kakak Agustinus Wilhelmus Sadia, Kakak Yasintus Bere serta seluruh keluarga besar
3. Almamaterku tercinta, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata I (Satu) pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari, tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan limpah terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara materil maupun moril, baik secara langsung maupun tiak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretasis Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si selaku Pembimbing Akadmik Program Studi Administrasi Publik
5. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II, yang dengan tulus ikhlas telah

meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini

6. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku penguji I dan Bapak Hendrikus L. Kaha selaku penguji II
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian
8. Bapak/Ibu Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yang telah menerima, membantu dan memberikan kemudahan kepada penulis dalam memperoleh data demi penyelesaian skripsi ini
9. Orang Tua, Saudara-saudari tercinta Mama Rosalinda Lotu, Nenek Meliana Alos, Kakek Lukas Bere (Alm), Kakak Agustinus Sadia, dan Kakak Yasintus Bere, yang telah mencintai, mendidik, mendukung, serta membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.
10. Semua visual Wattpad, terutama Septihan Aidan Nugroho, Galaksi Aldebaran, Raka Rajendra, Dipo Panji Tirtayasa, Alaska Wardana, Alastair Drie Wardana, Angkasa Naufal Merapi, Bara Bintang Tenggara, Glen Bagaskara dan pria-pria tampan tercinta lainnya dalam dunia pernovelan dan per-Wattpad-an yang sudah hadir dan menghibur melalui cerita-cerita fiksi di saat-saat terbuntu sepanjang perjalanan menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Sahabat-sahabat terkasih, Thy Ramen, Tanty Langobelen, Angel Nahak, Ani Klau, Okta Ximenes dan teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik angkatan tahun 2018 terutama yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang ini.
12. Sahabat-Sahabat Kos Brimob yang telah mendukung dan memberi semangat bagi penulis
13. Kepada semua pihak (yang tidak disebutkan di sini) yang telah berkontribusi dalam menyelesaikan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kekeliruan dan kesalahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan lapang dada penulis mengharapkan usul saran serta kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini kedepannya.

Kupang, 2022

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang” dengan rumusan masalah yaitu bagaimana kondisi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dan faktor-faktor apa saja yang menghambat aktivitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan kualitas pelayanan dan faktor-faktor penghambat pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Kerangka teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah pokok penelitian dibangun dari konsep yang memuat unsur-unsur kualitas pelayanan menurut Zethmal-Parasurman-Berry (1990) yang menyebutkan pengukuran kualitas pelayanan yang dapat dilihat melalui 5 (lima) unsur kualitas pelayanan diantaranya unsur bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*) dan empati (*empathy*). Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap diantaranya tahap pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil analisis berdasarkan data penelitian yang diperoleh, pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang secara umum dikatakan baik namun belum bisa disebut berkualitas. Hal ini karena kurang memadainya sarana prasarana penunjang dan kurang tanggapnya pegawai dalam memberikan pelayanan. selain itu adapun faktor yang menghambat aktivitas pelayanan diantaranya adalah kendala jaringan yang sering terganggu, tidak stabil atau bahkan tidak ada sama sekali sehingga memperpanjang waktu pelayanan, listrik yang sering padam, serta perangkat (PC/komputer) yang sering eror atau rusak karena masih menggunakan system lama.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut saran yang dapat diajukan adalah bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan meningkatkan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam pelayanan, demi terciptanya pelayanan yang berkualitas yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: *Analisis, Kualitas Pelayanan*

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTO.....	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Analisis	9
2.2 Konsep Pelayanan	10
2.2.1 Definisi Pelayanan	10
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan	10
2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan	11
2.2.4 Standar Pelayanan	13
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	14
2.3.2 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	17
2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.3.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.4 Kerangka Berpikir	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Pendekatan	26
3.2 Fokus Penelitian	27
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Jenis dan Sumber Data	29
3.4.1 Data Primer	30
3.4.2 Data Sekunder	30
3.5 Teknik Penentuan Informan	30
3.6 Informan Penelitian	31
3.7 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7.1 Observasi	32
3.7.2 Wawancara.....	32
3.7.3 Dokumentasi	33
3.8 Teknik Analisis Data	33

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Terbentuknya Disdukcapil Kota Kupang	35
4.2 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.....	37
4.2.1 Visi.....	37
4.2.2 Misi	37
4.2.3 Tujuan	38
4.2.4 Sasaran	38
4.3 Dasar Hukum.....	39
4.4 Gambaran Umum Instansi.....	40
4.5 Uraian Tugas dan Fungsi Umum.....	42
4.5.1 Tugas Pokok Umum	42
4.5.2 Fungsi	57
4.5.3 Uraian Tugas.....	58
4.6 Struktur Organisasi.....	60
4.7 Produk Pelayanan	62

BAB V HASIL PEMBAHASAN

5.1 Kualitas Pelayanan Disdukcapil Kota Kupang.....	70
5.1.1 Bukti Fisik.....	70
5.1.2 Keandalan	77
5.1.3 Ketanggapan	80
5.1.4 Jaminan dan Kepastian	84
5.1.5 Empati.....	91
5.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan.....	93

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	95
6.2 Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Informan Penelitian.....	31
2. Tabel 1.2 Nama dan Unit Kerja Pegawai.....	61
3. Tabel 1.3 Estimasi Waktu Pelayanan.....	88
4. Tabel 1.4 Jadwal Pelayanan Disdukcapil Kota Kupang	90

DAFTAR GAMBAR

1. Bagan Kerangka Berpikir.....	25
2. Struktur Organisasi Disdukcapil	60
3. Kondisi Ruang Pelayanan Disdukcapil Kota Kupang	73
4. Gedung dan Halaman Parkir Disdukcapil Kota Kupang	73
5. Ruang Tunggu Disdukcapil Kota Kupang	76
6. SOP Pelayanan Disdukcapil Kota Kupang	89
7. Kondisi ruangan yang sempit dan Listrik padam	95

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Hasil Dokumentasi Penelitian
3. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Kupang