

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Nama : Valerianus Kahul

NIM : 42118015

Prodi : Administrasi Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA MANDIRA KUPANG

TAHUN 2022

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Valerianus Kahul
NIM : 42118015
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Universitas : Universitas Widya Mandira Kupang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR adalah benar-benar hasil karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Paulus A.K.L Ratumakin,S.Fil,M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Karolus Tatu Sius,S.H, M.Si selaku dosen pembimbing II. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Widya Mandira Kupang.

Kupang, 25 Agustus 2022



valerianus Kahul
(42118015)



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 **28 Juni 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Valerianus Kahul
Nomor Registrasi : 421 18 015
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 6 Pembimbing I : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

(Signatures of the examination committee members)

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 85
Penguji III = 87

Lulus dengan Nilai = 87

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,

(Signature of Dekan)
Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 28 Juni 2022
Ketua Tim Penguji,

(Signature of Ketua Tim Penguji)
Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SUPIL
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Diajukan Oleh:

VALERIANUS KAHUL

42118015

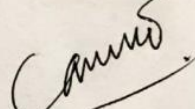
Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil,M.Si

Pembimbing 2



Karolus Tatu Sius, S.H, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Motto

“Keberhasilan hanya bisa dicapai oleh orang-orang yang berani

PERSEMBAHAN

Seiring rasa syukur dan terima kasih yang mendalam, skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tuaku yang kukasihi dan kucintai, Bapak Sislaus Ka'or dan Mama Yustina Mutiara Sahul yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan sepenuh hati, memberikan kasih sayang dan pengorbanan yang begitu besar dalam hidup saya. Skripsi ini adalah persembahan sederhana dari saya atas jerih payah, sehingga mengantarkan saya menjadi seorang sarjana.
2. Untuk kakak dan adik saya yang tercinta, dengan segala upaya memberikan dukungan baik moril maupun materi sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Yang kukenang selalu Almamaterku tercinta Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kata Pengantar

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah dan Anugerah-Nya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul Kualitas pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa banyaknya kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan tugas akhir ini baik dari segi bahasa yang digunakan, isi maupun dari penulisan. Walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin memberikan hasil yang terbaik. Dengan penuh ketulusan penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan hingga penyelesaian dari tugas akhir ini. Pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Umum Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si dan Bapak Karolus Tatu Sius, S.H, M.Si selaku pembimbing skripsi yang dengan caranya masing-masing

membimbing, mengarahkan serta memotivasi penulis dengan penuh kesabaran dan ikhlas sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir.

4. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Widya Mandira Kupang yang telah memberikan ilmu pengetahuannya serta membantu penulis agar bisa berpikir secara konseptual selama proses perkuliahan.
5. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur yang telah membantu penulis untuk keperluan penelitian.
6. Semua keluarga, Teman-Teman yang selalu memberi dukungan dalam bentuk apapun serta kepada Para Mantan yang telah memberikan motivasi kepada penulis khususnya dengan cara menerima keputusan untuk mengakhiri hubungan demi membantu penulis untuk memfokuskan diri dalam menyelesaikan tugas akhir.

Diakhir kata semoga Allah Bapa yang Maha Kuasa selalu memberkati kita semua dan juga semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua orang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISIONALITAS	ii
BERITA ACARA	iii
SURAT PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....	17

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik	19
2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	21
2.3 Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	24
2.3.2 Unsur-Unsur Kualitas pelayanan Publik.....	26
2.3.3 Masalah-Masalah Kualitas Pelayanan Publik.....	27
2.4 Akta Kelahiran	32
2.4.1 Asal Mula Akta Kelahiran	30
2.4.2 Definisi Konseptual	35
2.4.3 Kerangka Berpikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Pelayanan	40
3.2 Lokasi Penelitian.....	40
3.3 Informan Penelitian.....	41
3.4 Instrumen Penelitian	42
3.5 Fokus Penelitian.....	42
3.6 Jenis Data.....	45
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.8 Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	49
4.1.1.1 Profil dan Letak Geografis Kabupaten Manggarai Timur	49

4.1.1.2 Visi dan Misi DISDUKCAPIL Kabupaten Manggarai Timur	50
4.1.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	50
4.1.1.4 Struktur Organisasi	51
4.1.1.5 Pelayanan Akta Kelahiran.....	88
BAB V PEMBAHASAN	96
5.1 Deskripsi Data Penelitian.....	63
5.2 Pembahasan.....	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	96
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran	99
Daftar Pustaka.....	101
Lampiran	108

DAFTAR GAMBAR

Halaman

5.1 Bukti fasilitas Penunjang Pembuatan Akta Kelahiran.....	66
5.2 Bukti Pelayanan di DISDUKCAPIL Manggarai Timur.....	81
5.3 Bukti Pelayanan di DISDUKCAPIL Manggarai Timur.....	86

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	37
Bagan 4.1 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Manggarai Timur	50
Bagan 4.2 Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran DISDUKCAPIL.....	62

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Indeks Harapan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan	5
Tabel 1.2	Presentase Pembuatan Akta kelahiran DISDUKCAPIL	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1	Variabel-Variabel Penunjang.....	41
Tabel 4.1	Daftar pegawai Negeri Sipil DISDUKCAPIL Manggarai Timur	58
Tabel 4.2	Jenis Layanan di DISDUKCAPIL Manggarai Timur.....	59
Tabel 5.1	Tabel Pembanding Pembuatan Akta Kelahiran	71
Tabel 5.2	Jumlah Ketersediaan Sarana dan Prasarana.....	77
Tabel 5.3	Media Penyampaian Informasi	80

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**

Valerianus Kahul

NIM: 42118015

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Adapun yang menjadi tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah untuk memahami dan mendeskripsikan bagaimana Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara dalam Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur. Untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan Akta Kelahiran, menggunakan indikator pengukuran kualitas pelayanan menurut fandi Tjiptono yaitu Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder berupa dokumen atau foto-foto berkaitan dengan variable penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisa data melalui reduksi data, penyajian data, tahap penarikan kesimpulan lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan meninjau semua data yang dikumpulkan yang didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono bahwa untuk mengetahui ukuran kualitas sebuah pelayanan dapat dilihat dari lima indikator yaitu Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara dalam pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur belum cukup maksimal dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan beberapa hal yaitu 1) Masih ada beberapa indikator lain yang belum memadai misalnya peralatan-peralatan yang membantu proses pelayanan seperti ketersediaan komputer, alat print, listrik dan jaringan. 2) Masih terdapat kendala selama pelayanan berlangsung khususnya pada waktu penyelesaian pelayanan yang kurang jelas sehingga hal ini juga berdampak pada ketidakonsistennya petugas terhadap janji pelayanan kepada penerima layanan, 3) Masih terdapat kendala dalam proses pelayanan khususnya berkaitan dengan

penanganan keluhan-keluhan dari masyarakat selaku penerima layanan yang masih sangat lamban oleh petugas.

Berdasarkan kesimpulan itu maka penulis menyarankan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur sebaiknya melengkapi lagi bahkan menambah jumlah fasilitas yang masih belum memadai seperti alat pendingin ruangan bila perlu pasang AC biar mengimbangi suhu panas, menambahkan jumlah ruang kamar mandi yang masih sedikit dan kebersihannya, peralatan seperti komputer dan alat print yang masih kurang dari sisi jumlah dan kualitasnya dalam membantu percepatan pelayanan serta melakukan perluasaan ruang pelayanan sehingga masyarakat selaku penerima layanan yang mengantri bisa muat dalam ruangan tunggu yang disediakan, sebaiknya petugas melakukan perbaikan kinerja khususnya berkaitan dengan waktu pelayanan sehingga waktu penyelesaian layanan sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga hal ini menyebabkan ketepatan terhadap janji pelayanan kepada masyarakat, sebaiknya petugas merespon dalam bentuk tindakan nyata terkait mengatasi keluhan-keluhan dari masyarakat, menciptakan kerja sama antara petugas Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dengan pihak telkomsel dan PLN sehingga permasalahan yang berkaitan dengan jaringan dan kelistrikan bisa teratasi dengan baik. Ataupun untuk masalah kelistrikan bisa di akali dengan menyediakan mesin otomatis yang sewaktu-waktu akan menyala jika terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba sehingga proses pelayanan tetap berjalan semestinya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran