

**STUDI TENTANG KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KOTA KUPANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



OLEH

**AMELIA FAMILIA AMNIFU LEYN
411-15-062**

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

2019

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, 17 Juni 2019

**STUDI TENTANG KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KOTA KUPANG**

Diajukan oleh

Amelia. F.A. Leyn

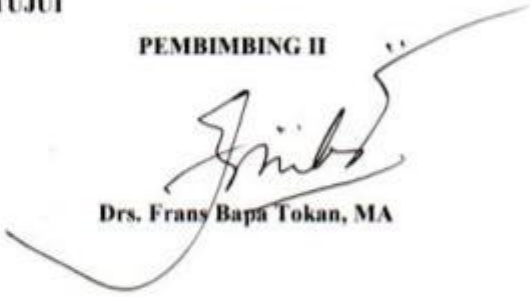
411-15-062

MENYETUJUI

PEMBIMBING I


Drs. Rodriques Servatius, M. Si

PEMBIMBING II


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

MENGESAHKAN

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**


DRS. MARIANUS 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 - NT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Senin Tanggal 17 Juni 2019, Jam 10.00*, Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Amelia Familia Amnifu Leyn

No. Reg. : 411 15 062

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Judul Skripsi :

"STUDI TENTANG KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

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

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90

Penguji II = 90

Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = A/90 (SEMBILAN PULUH)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : _____, TANGGAL : _____, JAM : _____

Hasil Ujian Ulang

= _____

Kupang, 17 Juni 2019

Ketua Tim Penguji,

Mengesahkan
Dekan.

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

DRS. RODRIQUES SERVATIUS, M.Si

LEMBAR PERNYATAAN ORISIONALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia. F. A. Leyn
No. Reg : 411 15 062
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

“STUDI TENTANG KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA KUPANG”

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan daftar pustaka sebagaimana layaknya karya ilmiah. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Kupang, 17 Juni 2019

Yang Membuat Pernyataan,




Amelia. F.A. Leyn
NIM: 411 15 062

MOTTO

**KARENA MASA DEPAN SANGGUH ADA DAN
HARAPANMU TIDAK AKAN HILANG.**

Amsal 23:18

PERSEMBAHAN

Seiring Rasa Syukurku,

Karya ini ku persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tua tercinta Bapak Romanus Ieyn dan mama Martha Amnifu yang telah membimbing, memberikan semangat dan mendukungku dalam perkuliahan.*
- 2. Semua keluarga besar saya yang sudah memberikan semangat dan dukungan.*
- 3. Almamaterku tercinta Fisip Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan.....	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teoritik.....	9
2.2.1 Pelayanan Publik.....	9
a. Definisi Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Indikator Kinerja.....	10
1. Target dan realisasi.....	11
2. Kemudahan mendapat pelayanan.....	11

3. Kepastian waktu pelayanan.....	11
4. Kesopan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.....	11
5. Kelengkapan.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Penentuan Metode Penelitian.....	15
3.2 Lokasi dan Informan.....	15
1)Lokasi.....	15
2) Informan.....	15
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	16
3.4 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	18
1. Jenis data.....	18
a. Data Primer.....	18
b. Data sekunder.....	18
2. Teknik pengumpulan data.....	18
a. Wawancara Interview.....	18
b. Observasi.....	19
c. Dokumentasi.....	19
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	
4.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.....	21
4.2 Visi dan Misi Dispenduk Kota Kupang.....	22
4.3 Tugas dan Fungsi Dispenduk Kota Kupang.....	23
4.4 Kepegawaian Dispenduk Kota Kupang.....	24

4.4.1 Golongan dan Kepangkatan.....	24
4.4.2 Tingkat Pendidikan.....	25
4.4.3 Golongan Umur.....	26
4.4.4 Masa Kerja.....	27
4.5 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dispenduk Kota Kupang.....	28
4.6 Sarana dan Prasarana Dispenduk Kota Kupang.....	71
4.7 Standar Operating Prosedure.....	73
 BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	
5.1 Target dan Realisasi.....	77
5.1.1 Target dan realisasi yang telah dicapai.....	78
5.2 Prosedur Pelayanan.....	79
5.2.1 Prosedur pelayanan yang sederhana.....	80
5.2.2 Prosedur pelayanan yang mudah dipahami.....	82
5.3 Waktu Penyelesaian.....	84
5.3.1 Tepat waktu dalam memberikan pelayanan.....	85
5.3.2 Responsif terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat.....	88
5.4 Kompetensi pegawai pemberi pelayanan.....	91
5.4.1 Penempatan pegawai pelayanan sesuai dengan keterampilan dan keahlian.....	91
5.4.2 Bersikap sopan dan ramah dalam pelayanan.....	93
5.5 Sarana dan Prasarana.....	95

5.5.1 Ketersediaan sarana dan prasarana.....	95
--	----

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	98
---------------------	----

6.2 Saran.....	100
----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

ORGANISASI PERSONALIA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 1 Data Capaian Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota KupangProvinsi NTT Tahun 2018/2019.....	3
2. Tabel 2 Jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang berdasarkan pangkat atau golongan tahun 2019.....	24
3. Tabel 3 Jumlah tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang tahun 2019.....	25
4. Tabel 4 Jumlah pegawai pada Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Kupang berdasarkan golongan umur 2019.....	26
5. Tabel 5 Jumlah pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang berdasarkan masa kerja tahun 2019.....	26
6. Tabel 6 Fasilitas atau Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang Tahun 2019.....	64

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Studi tentang Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang.”** Masalah pokok dalam penelitian ini adalah Kinerja yang diberikan oleh aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik. Pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan baik oleh pemerintah, maupun organisasi non pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang mengacu pada aspek target dan realisasi, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi pegawai pelayanan serta sarana dan prasarana pendukung

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan tahap kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *Pertama* target dan realisasi belum mencapai target yang diinginkan dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman, kurang lengkapnya fasilitas yang disediakan dan ketersediaan blanko yang sedikit dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang ada. *Kedua* prosedur pelayanan pada pengurusan e-KTP belum berkualitas, dimana aparatur Dispenduk Kota Kupang belum melakukan sosialisasi secara keseluruhan kepada masyarakat tentang persyaratan untuk pembuatan e-KTP, sehingga banyak masyarakat yang hendak mengurus e-KTP tidak memahami secara jelas persyaratan yang diberikan. *Ketiga* waktu penyelesaian, kurangnya disiplin para pegawai terhadap waktu kerja dan tidak konsisten terhadap waktu yang telah ditentukan untuk menyelesaikan setiap pelayanan, hal ini mempengaruhi lambatnya proses pembuatan e-KTP. *Keempat* kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan, adanya penempatan pegawai oleh atasan tidak sesuai dengan keterampilan yang dimiliki untuk bekerja pada bidang pelayanan yang diembankan kepadanya, hal ini mempengaruhi rendahnya mutu pelayanan yang diberikan. *Kelima* sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana yang terbatas yang mempengaruhi rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dispenduk Kota Kupang.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang belum memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat Kota Kupang dalam kinerja pelayanan tersebut, yang menyebabkan target dan realisasi belum tercapai secara maksimal, prosedur pelayanan yang dijalankan oleh aparatur Dukcapil Kota Kupang belum berjalan secara baik, waktu penyelesaian pelayanan pada setiap loket pelayanan belum berjalan secara efektif, penempatan pegawai oleh atasan tidak sesuai dengan keahlian, sikap atau kepribadian dari pegawai pemberi pelayanan belum bersikap sopan dan ramah serta belum menjalankan pelayanan sepenuh hati, fasilitas pelayanan yang tersedia masih sangat minim.

Berdasarkan kesimpulan peneliti memberikan saran (1) bagi pemerintah perlu adanya perhatian khusus bagi aparatur yang belum memiliki keahlian dan keterampilan sesuai dengan tugas dan fungsi pada bidangnya secara berkala. (2) bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang perlu melihat dan mendengar keluhan masyarakat, memenuhi permintaan masyarakat dan menyiapkan infrastruktur yang memadai sehingga masyarakat dapat memahami alur pelayanan dan memperoleh kejelasan waktu serta hal-hal yang berkaitan dengan pemberian pelayanan.

Kata kunci: Kinerja Pelayanan Publik , Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).