

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDUDUK DI DESA
MORAMAM, KECAMATAN ALOR BARAT DAYA, KABUPATEN
ALOR

*Skripsi Ini Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan*



OLEH
NATANAEL K. AIRSYAH
41115109

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU DAN POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2020

MOTTO

**“Karena Masa Depan Sungguh Ada,
Dan Harapanmu Tidak Akan Hilang”**

(Amsal 23:18)

PERSEMBAHAN

Seiring Rasa Syukur-Ku, Karya Ini Kupersembahkan Kepada:

1. Orang tua tercinta, Ayah Petrus Airsyah dan Ibu Sita Bangkai dengan semangat dan tulus hati memberikan nasehat, motivasi, dan doa yang sangat berarti bagi penulis serta dukungan baik moral maupun material dan pengorbanan keringat dan air mata demi keberhasilan penulis.
2. Adik Theodora Airsyah, Adik Irenius Airsyah, Adik Magdalena Airsyah, Alm. Agustinus Airsyah, Adik Lidia Airsyah, Adik Didakus Airsyah, Adik Yohana Airsyah.
3. Pacar tercinta Nyta Kamalau
4. Almamaterku Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan berkatnya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini, dalam rangka melengkapi persyaratan akademis untuk mendapatkan gelar S1 pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selain itu, skripsi ini diselesaikan karena campur tangan banyak pihak. Karena itu sudah selayaknya penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa dan dukungan kepada:

1. Rektor Univeritas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Veronika I.A. Boro S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA sebagai dosen pembimbing ke II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan serta memberi petunjuk selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si sebagai penguji I (satu) dan Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si sebagai penguji II (dua) yang

telah meluangkan waktu untuk membantu dan mengarahkan penulis pada penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan.
7. Semua Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmunya serta membimbing dan menuntun penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh Staf Tata Usaha FISIP UNWIRA Kupang yang telah membantu penulis dalam pelayanan administrasi.
9. Opa Alex Bangkay, Bapak Darius Durto, Om Andi Manikafola, Om Vitalis Bangkay, Om Yohanis Bangkay, Om Kasih Bangkay, Om Honoradus Bangkay, Om Saul Lautu, Tanta Florensia Bangkay, Tanta Yane Bangkay, Tanta Happy Malailegi, Tanta Herli Kamaleng, Tanta Elfiana Malaimoy, yang senantiasa memberikan Doa, dan dukungan dan motivasi bagi penulis selama masa perkuliahan sampai pada terselesainya penulisan skripsi ini.
10. Kaka Jhony Alomau, Kaka Berto Alomau, Kaka Sita Alomau, Kaka Felix Durto, Kaka Filmon Durto, Kaka Lista Kartiba, Kaka Kresensia Kartiba, yang selalu mendukung penulis selama masa perkuliahan sampai pada terselesainya skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2015 program studi ilmu pemerintahan FISIP UNWIRA Kupang.

Penulis menyadari, meskipun skripsi ini telah diselesaikan namun masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun dari materi pembahasannya, maka dari penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran dari segenap pembaca terutama penguji demi kesempurnaan skripsi ini.

Kupang,,,,,Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “**Kualitas Pelayanan Administrasi Penduduk Di Desa Moramam Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor**”. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Penduduk Di Desa Moramam, Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Variabel yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Penduduk Di Desa Moramam Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor. Yang dimaksud dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Penduduk Di Desa Moramam Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor yang ditandai dengan adanya *Tangiel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah: data primer yaitu para informan yang telah ditentukan; data skunder berupa bahan-bahan tertulis yang mencakup undang-undang atau peraturan terkait, serta refrensi-refrensi yang menjadi panduan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa: (1) *TANGIBEL* (berwujud), Pemerintah Desa Moramam memiliki satu unit kantor Desa yang masih layak pakai sampai sekarang, kantor Desa tersebut menurut pernyataan kepala Desa Moramam sudah beberapa kali di renovasi dari tahun ke tahun. (2) *RELIABILITI* (Kehandalan), kehandalan aparat Desa Moramam terkait pelayanan administrasi kependudukan masih sering terpengaruh dengan bidang-bidang lain akibatnya pelayanan yang terjadi di Desa Moramam belum berjalan dengan baik. (3) *RESPONSIVINESS* (Ketanggapan), pemerintah Desa Moramam merespon dengan baik setiap keluhan dari masyarakat, pemerintah Desa juga terus berupaya mengatasi setiap keluhan masyarakat melalui program-program unggulan demi mewujudkan kesejahteraan. (4) *ASSURANCE* (Jaminan), pemerintah Desa memberikan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan bagi masyarakat, pelayanan itu harus benar dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta sah dan diakui secara kelembagaan maupun sah secara hukum untuk menjamin asas pertanggungjawaban. (5) *EMPHATY* (Empati), Aparat Desa Moramam selalu bersikap sopan santun dalam melayani masyarakat dan selalu menepatkan masyarakat pada posisi pertama. Berdasarkan simpulan di atas disarankan agar: (1) Pemerintah Desa Moramam harus memberikan kesempatan yang luas kepada warga masyarakat untuk menyuarakan kepentingannya, juga harus mampu membuat keseimbangan antara program yang bersifat Top Down dengan yang bersifat Bottom Up, serta sekaligus mampu melakukan kontrol terhadap implementasi kebijakan yang telah dibuat. (2) Pemerintah Kecamatan dan Kabupaten harus terus mengawasi setiap kegiatan pelayanan Administrasi Penduduk. (3) Pemerintah Kecamatan dan Kabupaten harus terus mengawasi setiap kegiatan pelayanan Administrasi Penduduk.

Kata Kunci: *TANGIBEL (berwujud), RELIABILITI (Kehandalan), ASSURANCE (Jaminan), EMPHATY (Empati)*

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang,..... Agustus 2020

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENDUDUK DI DESA
MORAMAM, KECAMATAN ALOR BARAT DAYA, KABUPATEN
ALOR.

Diajukan Oleh

Natanael Karel Airsyah
41115109

Pembimbing I


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

Pembimbing II


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik




Drs. Marianus Kleden, M.Si

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natanael Karel Airsyah

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa sikripsi yang berjudul:

“Kualitas Pelayanan Administrasi Penduduk Di Desa Moramam, Kecamatan Alor Barat Daya, Kabupaten Alor”

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

Kupang,.... Agustus 2020



Natanael Karel Airsyah
Yang membuat pernyataan
Natanael Karel Airsyah

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Lembar Pengesahan

Berita Acara

Pernyataan Orisinalitas

Motto

Persembahan

Kata Pengantar

Daftar Isi

Daftar Tabel

Daftar Gambar

ABSTRAK

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4

BAB II KERANKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Tinjauan Teoritis	9
2.2.1 Pelayanan Publik	9
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	11
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	12
2.2.4 Kualitas Dan Dimensi Pelayanan	13
2.2.5 Siklus Pelayanan Publik	16
2.2.6 Tugas Dan Fungsi Pemerintah	18

2.2.7 Administrasi Pemerintah Desa	22
--	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Penentuan Metode Penelitian	26
3.2 Teknik Penentuan Informan	26
3.3 Operasionalisasi Variabel	27
3.4 Jenis dan Sumber Data	29
3.5 Teknik pengumpulan Data	29
3.6 Teknik dan Analisis Data	31

BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN

4.1 DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	32
4.1.1 Visi Desa Moramam	34
4.1.2 Misi Desa Moramam	35
4.1.3 Keadaan Geografis Dan Administratif Desa Moramam Kecamatan Alor Barat Daya Kabupaten Alor	36
4.1.4 Keadaan Penduduk Desa Moramam	37
4.1.4.1 Keadaan Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	38
4.1.4.2 Keadaan Penduduk Berdasarkan Kesehatan	40
4.1.4.3 Keadaan Penduduk Berdasarkan Agama atau kepercayaan yang dianut	41
4.1.5 Kondisi Infrastruktur Jalan	41
4.1.6 Ekonomi	42
4.1.7 Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa	45
4.1.8 Pemerintah Desa Moramam	45
4.2 DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	51

4.2.1. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa	51
4.2.2. Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa	52
4.2.3. Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa.....	62
4.2.4. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa	63

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 <i>TANGIBELS</i> (BUKTI LANGSUNG)	66
5.1.1 FASILITAS FISIK.....	66
a. Gedung Kantor Untuk Pelayanan	67
b. Ruang Tunggu untuk Pelayanan	70
c. Ketersediaan Buku Administrasi Kependudukan.....	73
d. Papan Alur Pelayanan/Siklus Pelayanan Publik.....	73
5.1.2 PERLENGKAPAN/PERALATAN (Komputer dan Printer Untuk Pengurus Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa)	75
5.1.3 PAPAN INFORMASI UNTUK PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA.....	77
5.1.4 JUMLAH APARATUR YANG ADA DI KANTOR DESA	79
5.2 <i>RELIABILITI</i> (Kehandalan)	80
5.2.1 Kecermatan Petugas Dan Standar Yang Jelas Dalam Melayani	81
5.2.2 Kemampuan Dan Keahlian Serta Kecerdasan Petugas/aparatur Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan	82

5.2.3 Tersediannya Kotak Saran	84
5.3 <i>RESPONSIVINESS</i> (Ketanggapan).....	85
5.3.1 Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan waktu yang tepat	86
5.3.2 Semua Keluhan Pemohon Direspon Oleh Petugas.....	87
5.4 <i>ASSURANCE</i> (Jaminan).....	89
5.4.1 Petugas Memberikan Jaminan Pelayanan Tepat Waktu Dan Biaya Dalam Pelayanan.....	89
5.4.2 Petugas memberikan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan.....	91
5.5 <i>EMPHATI</i> (Empati)	93
5.5.1 Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah, dan Sopan Santun.....	93
5.5.2 Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membedakan) Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pelanggan	94

BAB VI PENUTUP

6.1 Simpulan	97
6.2 Saran.....	9
6.2.1. Pemerintah Desa Moramam.....	99
6.2.2. Pemerintah Kecamatan dan Kabupaten.....	100
6.2.3. Masyarakat Desa Moramam.....	100

6.2.4. Peneliti

Selanjutnya.....100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	37
Tabel 4.2	38
Tabel 4.3	39
Tabel 4.4	40
Tabel 4.5	41
Tabel 4.6	42
Tabel 4.7	43
Tabel 4.8	44
Tabel 4.9	44
Tabel 4.10	62
Tabel 5.1	84