

**KUALITAS PELAYANANPENGURUSAN AKTA KEMATIAN
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KUPANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperolah Gelar Sarjana
Sosial Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik*



OLEH

ADELGONDA MARIA OSE

42117023

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

KUPANG

2021



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 **04 Desember 2021** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Adelgonda Maria Ose
Nomor Registrasi : 421 17 023
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA KUPANG."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 85
Lulus dengan Nilai = 85

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan:

Dekan



Drs. Marjanus Kleden, M.Si

Kupang, 04 Desember 2021
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

“KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KEMATIAN
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KUPANG”

Diajukan Oleh

ADELGONDA MARIA OSE

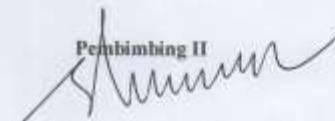
42117023

Disetujui Oleh

Pembimbing I


(Drs. Frans Nyong, M.Si)

Pembimbing II


(Yasinta Palan Peten, S.Sos. M.Si)

Mengetahui


Departemen Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
(Drs. Martinus Kleden M.Si)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Adalgonda Maria Ose

No. Regis : 42117023

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KEMATIAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Yasinta Palan Peten, S. Sos selaku pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka Saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 4 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



Adalgonda Maria Ose

MOTTO

- **“Kita tahu sekarang, bahwa Allah turut bekerja dalam segala sesuatu untuk mendatangkan kebaikan bagi mereka yang mengasihi dia, yaitu bagi mereka yang terpanggil sesuai dengan rencana Allah (Roma 8:28)”**
- **“Hati Menuntun, Logika Mengarahkan Lewotana Merestui Tuhan Memberkati”**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Akta Kematian Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang” dengan tujuan menggambarkan bagaimana pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dan apa saja faktor-faktor penghambat dalam proses pengurusan akta kematian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di olah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui dan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pengurusan akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah menunjukkan pelayanan kepada masyarakat baik dari sisi tampilan fasilitas fisik kantor yang sudah rapi dan bersih, serta perlengkapan dan peralatan sudah memadai dan dalam kondisi baik. 2) Sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang bagus, baik dari sisi ketepatan waktu pelayanan yang sesuai dengan SOP. Sedangkan kesesuaian jadwal pelaksanaan pelayanan juga sudah cepat dan tepat dalam melayani serta ada 4 staf dan 1 kepala seksi yang menangani pelayanan akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang. 3) Kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan sigap dalam menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat. Sedangkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dalam menggunakan alat-alat serta bimtek hanya berlaku jika ada pergantian pegawai. 4) Tanggungjawab dari pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yang sudah cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diembani. 5) Sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah cukup baik dan mampu menangani setiap keluhan dari masyarakat.

Saran yang ingin penulis sampaikan, bahwa pegawai agar terus meningkatkan kinerja dalam memberi pelayanan agar berjalan lebih optimal, serta perlu memperkuat kualitas jaringan wifi agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Akta Kematian

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur kehadiran TUHAN YANG MAHA ESA, karya ini saya persembahkan kepada:

1. TUHAN YESUS KRISTUS dan BUNDA MARIA yang selalu memberikan keselamatan dan perlindungan kepada penulis hingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Kedua orang tua tercinta Bapak Daniel Libu Beding dan Mama Barbara Bare Lengari yang telah mengajarkan doa dan berusaha dalam setiap nafas pengharapan yang memaknai pengorbanan dan keberanian dalam segala denyut kehidupan ini.
3. Kedua saudara laki-laki Theodorus Y. L. Beding dan Agustinus M. B. Beding
4. Untuk Emanuel Paskalis Tufan yang selalu menemani, memberikan semangat dan dukungan untuk penulis.
5. Sahabat tercinta Incul, Marno, Tino, Elis, Eva, Vita, Asis, Ama, Nero, Anggel, Rizal, Yuan, Sevry, Irna, Priskila, Jeni.
6. Keluarga besar yang telah mendukung penulis dalam doa
7. Almamater tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan cinta kasih Tuhan Yesus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN AKTA KEMATIAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA KUPANG”**.

Suatu penghargaan bagi penulis, karena penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang sederhana ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan limpah terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta seluruh stafnya yang telah banyak membantu penulis dalam urusan-urusan akademis maupun administrasi lainnya selama studi.
3. Ketua Program Studi Administrasi Publik dan Sekertaris Jurusan beserta semua dosen Administrasi Publik yang sudah mendidik penulis selama kurang lebih 4 tahun menjadi mahasiswa.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran, ketabahan, dan ketulusan hati meluangkan waktu, tenaga dan semua kemampuan dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyelesaian tulisan ini.
5. Bapak Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si dan Bapak Yoseph Dionisius Lamawuran, Sos, M.Si selaku pembahas yang telah memberikan banyak masukan berharga bagi penulis demi penyempurnaan tulisan ini.

6. Kedua orang tua tercinta Bapak Daniel Libu Beding dan Mama Barbara Bare Lengari yang dengan caranya selalu memberi dukungan, motivasi serta kasih sayangnya kepada penulis hingga saat ini.
7. Deni dan Us serta seluruh keluarga besar yang dengan caranya masing-masing telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Sahabat- sahabat saya yaitu Inchul, Elis, Irnha, Kak Evha, Kak Angel, Jeni, Vita, Piky, Charli, Tino, Rizal, Yuan, Nero, Marno, Asiz, yang senantiasa selalu mendukung dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik kelas A Angkatan 2017 yang telah memberi motivasi dan kerjasama dalam perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan bantuan serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas menjadi amal yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritikan serta masukan yang membangun dari berbagai pihak sehingga skripsi ini bisa lebih sempurna. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, Agustus 2021

Adelgonda Maria Ose

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTO	iii
ABSTRAK	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB IPENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	9
2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	10
2.1.3 Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan.....	11
2.1.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan	12
2.1.5 Kelompok Pelayanan.....	13
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan.....	14

2.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	18
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.3 Konsep Akta Kematian.....	21
2.3.1 Pengertian Akta Kematian.....	21
2.3.2 Syarat Pengurusan Akta Kematian	22
2.4 Tinjauan Pengurusan Pelayanan Akta Kematian	30
2.5 Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Fokus Penelitian	35
3.4 Informan Penelitian	37
3.5 Sumber Data	37
3.5.1 Data Primer.....	38
3.5.2 Data Sekunder.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6.1 Observasi	39
3.6.2 Wawancara	40
3.6.3 Dokumentasi	40
3.7 Operasional Variabel.....	41
3.7.1 Defenisi Operasional	41

3.7.2 Indikator.....	42
3.8 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV DESKripsi OBJEK LOKASI PENELITIAN	45
4.1 Sejarah Terbentuknya DUKCAPIL Kota Kupang	45
4.2 Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran.....	47
4.3 Dasar Hukum	49
4.4 Gambaran Umum Organisasi.....	49
4.5 Tugas, Fungsi, Uraian Tugas	51
4.6 Persyaratan Mengurus Akta Catatan Sipil	62
4.7 Struktur Organisasi	70
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	71
5.1 Tangibles	71
5.2 Reliability	75
5.3 Responsiveness.....	79
5.4 Assurance	82
5.5 Emphaty	83
BAB VI PENUTUP	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	90
PEDOMAN WAWANCARA.....	93
LAMPIRAN	100

