

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEPENGURUSAN KARTU KELUARGA
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan**

OLEH

EULOGIUS LAMPARDI

NO. REG. : 41107023



**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2014**

**LEMBARAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEPENGURUSAN KARTU KELUARGA
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR**

Disusun Oleh :

EULOGIUS LAMPARDI

NO. REG. : 41107023

Kupang,2014

Mengetahui

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Frans Bapa Tokan, MA)

(Drs. Rodriques Servatius, M.Si)

Mengesahkan

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widyamandira Kupang**

(Drs. Frans Nyong, 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 - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 17 Mei 2014** Jam **12.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Eulogius Lampardi
Nomor Registrasi : 411 07 023
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEPENGURUSAN KARTU KELUARGA, PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
- 2 Sekretaris : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
- 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. Frans Bapa Tokan, MA
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
- 7 Pembimbing II : Drs. Rodriques Servatius, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I =76.....
Penguji II =77.....
Penguji III =78.....

Lulus dengan Nilai = 876 (TUJUH RATUS ENAM)

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan :

DRS. FRANS NYONG, M.Si

Kupang, 17 Mei 2014
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS BAPA TOKAN, MA

MOTTO

**“KESUKSESAN ITUDAPAT TERJADI
KARENA PERSIAPAN, KERJA KERAS
DAN MAUBELAJARDARI
KEGAGALAN**

(EULOGIUS LAMPARDI)

PERSEMBAHAN

Seiring Rasa Syukurku, Karya Ini Kupersembahkan Untuk :

- 1) Bapak Hendrikus Jani Dan Mama Sofia Jahang Tercinta Yang Dengan Susah Payah Membesarkan dan Mendidik Dengan Penuh Sabar Melayani, Mengarahkan dan Membiayai Penulis Hingga Dapat Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- 2) Calon Istri Tercinta, Fransiska Jaya, A.Md Yang Selalu Memberi Dukungan Kepada Penulis Dalam Menyelesaikan Penulisan Skripsi Ini.
- 3) Almamaterku Tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eulogius Lampardi
No. Reg : 41107023
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEPENGURUSAN KARTU
KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR”.**

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Katolik Widya Mandira.

Kupang, 19 Mei 2014

Yang membuat pernyataan,



Eulogius Lampardi

No. Reg. 41107023

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala Anugrah dan Perlindungan serta Kasih-Nya yang begitu besar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan namun dengan banyaknya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moral dan material secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Frans Nyong M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kupang dan seluruh Staf Dosen.
3. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan MA, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unwira Kupang, Sekaligus Sebagai Dosen Pembimbing I Yang Telah Membimbing Penulis Dengan Penuh Kesabaran Serta Memberi Motivasi dan Koreksi Kepada Penulis Sehingga Penulisan Ini Dapat Diselesaikan Dengan Baik.
4. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M. Si, selaku Ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unwira Kupang Sekaligus Sebagai Dosen Pembimbing II yang Telah Membimbing

Penulis Dengan Penuh Kesabaran Serta Memberi Motivasi dan Koreksi Kepada Penulis Sehingga Penulisan Ini Dapat Diselesaikan Dengan Baik.

5. Ibu Veronika Ina Assan Boro, S.IP, M.Si selaku Dosen penguji I dan Bapak Apolonaris Gai, S.IP, M.Si selaku Dosen penguji II.
6. Karyawan dan karyawan pada kantor tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Bapak Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Manggarai Timur yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian
8. Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur beserta jajarannya yang telah memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
9. Bpk dan Mama Domi Seran, Kaka Stanis Man beserta keluarga, kaka Pius Lasa beserta keluarga, Bpk dan Mama Erchi, Ka wati, Ka Ota dan Ka Yadi, Bpk dan Mama Della, Adek Rista, Keponakan Yun, Erchi, Sinta, Aldi, Tian dan Della yang selalu memotifasi penulis didalam menyelesaikan penulisan skripsi ini
10. Teman-teman seperjuanganku, Jekson, Gera, Robi, Anto yang selalu memberi dukungan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
11. Sahabat serta adik-adiku yang tercinta yang selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya Om Muklis, Adek Nansi, Rian Kako, Lalong, Herin, Rio, Ifan, Yono, Jeni, Cengo, Ina, Nefi, Wulan serta teman dan adik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semua jasa dan budi baik tidak dapat penulis memberikan imbalan serupa secara langsung, tetapi hanyalah doa dan Puji Syukur yang penulis harapkan dari Tuhan Yang Maha Esa, semoga Rahmat dan lindungan-Nya selalu murah dilimpahkan kepada kita sekalian.

Semoga skripsi yang sederhana ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya terutama bagi almamaterku tercinta. Akhirnya segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Kiranya Tuhan Sang Maha Pengasih dan Penyayang selalu melimpahkan Rahmatnya bagi kita selaku umatnya.

Kupang, Mei 2014

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEPENGURUSAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR**. Dengan masalah pokok adalah bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dalam proses kepengurusan Kartu Keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang kualitas pelayanan dalam proses kepengurusan Kartu Keluarga serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan bermutu dan tidak sebuah pelayanan yang diberikan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik, yang mengacu pada aspek kualitas pelayan publik, yaitu kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan terhadap publik.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang diselidiki sebagaimana adanya. Guna memperoleh data yang akurat, maka dimensi utama yang akan dioperasionalkan adalah prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk data primer adalah teknik wawancara, sedangkan untuk data skunder adalah studi dokumentasi. Setelah semua data dikumpulkan, maka selanjutnya data dianalisa dengan menggunakan metode diskripsi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek prosedur pelayanan belum memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan, hal ini sebabkan karena pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur, didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selalu memilih-milih, artinya pelayanan yang bermutu atau berkualitas hanya diberikan kepada masyarakat yang mempunyai hubungan keluarga dan pertemanan. Demikian pula dalam halnya ketepatan atau kecepatan pelayanan, secara umum pelayanan yang diberikan dalam hal ini masih jauh dari apa yang diharapkan, dimana waktu dalam penyelesaian data-data kependudukan selama 14 hari kerja tetapi kenyataan yang terjadi dilapangan data-data tersebut dapat diselesaikan dalam kurun waktu 1 atau 2 bulan. Terjadinya kecepatan atau ketepatan dalam proses kepengurusan Kartu Keluarga serta data-data kependudukan lainnya apabila masyarakat memberikan ongkos minimal (Rp 50.000-100.000) kepada pegawai yang mengurus bidang tersebut. Hal serupa juga terjadi pada keramahan didalam pelayanan, temuan peneliti terhadap aspek keramahan didalam memberikan pelayanan juga membuktikan bahwa pada umumnya pimpinan dan staf pada bagian pelayanan kurang menunjukkan sikap yang ramah kepada masyarakat yang datang mengurus Kartu Keluarga serta data-data kependudukan lainnya. Bahkan masih ditemukan ada pimpinan dan staf tertentu pada bagian pelayanan cenderung menunjukkan sikap arogansi dalam memberikan pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur masih kurang berkualitas didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses kepengurusan Kartu Keluarga serta kepengurusan data-data kependudukan lainnya dari aspek pelayanan, kecepatan atau ketepatan waktu pelayanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Oleh karena itu saran yang dapat diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan didalam proses kepengurusan Kartu Keluarga serta kepengurusan data-data kependudukan lainnya adalah; 1) Diharapkan pimpinan dan staf pada bagian pelayanan administrasi benar-benar memahami tugas dan tanggungjawab sebaik-baiknya sebagai abdi masyarakat yang selalu memberikan kemudahan prosedur administrasi dalam melayani sehingga dapat menghadirkan pelayanan yang berkualitas dan tidak berbelit-belit kepada masyarakat tanpa membedakan status, golongan, dan hubungan sosial; 2) Diharapkan pimpinan dan staf pada bagian pelayanan administrasi lebih mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat diatas kepentingan pribadi dan golongan dengan selalu berpatokan pada aturan Perundang-undangan yang berlaku serta melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan; 3) Diharapkan pimpinan dan staf pada bagian pelayanan secara periodik diberikan pendidikan dan pelatihan atau magang di pusat-pusat pelayanan publik yang telah sukses menyediakan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat terutama yang berhubungan dengan pola pikir dan sikapnya dalam memberikan pelayanan, sehingga sehingga lebih sopan dan ramah tamah serta menghormati pihak yang dilayani.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN MOTTO	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Lata belakang masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	12
A. Tinjauan Pustaka.....	12
B. Pelayanan Publik.....	15
C. Kualitas Pelayanan Publik	21
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Penentuan Metode Penelitian	29
B. Operasional Variabel	29
C. Populasi, Sampel dan Responden.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Pengelolaan Data dan Analisi Data.....	32
BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	33
A. Sekilas Tentang Dispenduk Kabupaten Manggarai Timur	33
B. Struktur Organisasi dan Fungsi Pemerintah Dispenduk Kabupaten Manggarai Timur	46
C. Deskripsi Tingkat Pendidikan Pegawai Serta Sarana dan Prasarana Pendukung pada Dispenduk Kabupaten Manggarai Timur.....	91

a. Deskripsi Keadaan Pegawai Pada Dispenduk Kabupaten Manggarai Timur	92
b. Sarana dan Prasarana Pendukung	95
D. Perkembangan Kepengurusan KK Pada Dispenduk Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2012/2013.....	97

BAB V ANALISI HASIL PENELITIAN 103

A. Prosedur Pelayanan Yang Diukur Dari Mudah atau Tidak Berbelit-belit Didalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Kepengurusan KK	105
B. Ketepatan atau Kecepatan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur.....	113
C. Keramahan Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur	118

VI PENUTUP..... 123

A. Kesimpulan	123
B. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.

Perkembangan Kepengurusan Kartu Keluarga Per-Kecamatan
pada Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2012..... 9

Tabel 2.

Tarif Distribusi Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Manggarai Timur Berdasarkan Perda No 3 Tahun 2012..... 44

Tabel 3.

Distribusi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian dan Jenis Kelamin 92

Tabel 4.

Distribusi Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural 93

Tabel 5.

Distribusi Keadaan Pegawai Berdasarkan Eseloring 93

Tabel 6.

Distribusi Keadaan Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan..... 94

Tabel 7.

Didtribus Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 94

Tabel 8.

Keadaan Sarana dan Prasarana Kantor 96

Tabel 9.

Perkembangan Kepengurusan Kartu Keluarga Pada Dispenduk
Kependudukan Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2012..... 97

Tabel 10.

Perkembangan Kepengurusan Kartu Keluarga Pada Dispenduk
Kabupaten Manggarai Timur Tahun 2013..... 97

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.

Gambar Bagan Struktur Organisasi Dispenduk Kabupaten Manggarai Timur
Berdasarkan Perda Nomor 30 Tahun 200947

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Dokumentasi Penelitian
3. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unwira Kupang.
4. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur.
5. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Manggarai Timur.
6. Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur..
7. Daftar Hadir Ujian Skripsi
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Proposal/Skripsi Mahasiswa.
9. Daftar Hadir Ujian Skripsi
10. Curriculum Vitae
11. Organisasi dan personalia
12. Contoh Formulir Pengisian Data-Data Kependudukan