

**KAPASITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA (TTU)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



**OLEH:**

**MARIA SARIANTI SALU**

**21190068**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
KAPASITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA (TTU)**

Disusun Oleh:

Nama : Maria Sarianti Salu  
NPM : 21190068  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama Pembimbing Pendamping



Yakobus Kolne, S.Ip., M.Si  
NI PPPK. 198010282021211003



Dr. Andre Pattypellohi, S.Sos., M. Si  
NIP. 198606282019031007

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik






Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., M.M  
NI PPPK. 197311222021212002

## HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi Dengan Judul : **KAPASITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU  
KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA (TTU).**

Telah Disetujui untuk di Pertanggungjawabkan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada Tanggal 6 Mei 2024

### Susunan Dewan Penguji

Nama	Tanda Tangan
<u>Handrianus V.M. Wula, S.Kom.M.Si</u> (Ketua)	
<u>Andre Pattypellohi, S.Sos.,M. Si</u> (Sekretaris)	
<u>Yakobus Kolne, S.Ip.,M.Si</u> (Anggota)	

Mengesahkan  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Timor

  
Yakobus Kolne, S.Ip.,M.Si  
NI PPPK 198010282021211003

### **PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI**

Saya mengatakan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi judul: **“KAPASITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA (TTU)”**. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh Sarjana Ilmu Pemerintahan (S. IP) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kefamenanu, 15 Mei 2024

Mahasiswa



Nama : Maria Sarianti Salu

NPM : 21190068

Prodi : Ilmu Pemerintahan

**MOTTO**

**Jangan memiliki mimpi untuk melebihi orang lain,  
tetapi memilikilah mimpi untuk melebihi diri sendiri.**

**(Amsal 14:30)**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini Kupersembahkan dengan tulus dan ikhlas kepada:

1. Tuhan Yesus, Bunda Maria dan Santa Maria yang telah menjaga saya selama di bangku perkuliahan.
2. Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Yohanes Sobe, Ibunda Bernadetha Kolo dan Kakakku tersayang Lorita Salu, Yustina Salu dan adik Emanuel Salu Juga Mama Sofia Ili yang selalu mendukung dan mendoakanku sehingga dapat menyelesaikan pendidikan.
3. Almamater Tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Timor.

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dengan judul penelitian : KAPASITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA dengan tujuan penelitian adalah mendeskripsikan dan menganalisis Kapasitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dari dimensi *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan/jaminan), dan *emphaty* (empati) dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu merupakan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian berdasarkan fakta yang tampak sebagaimana adanya. Pada penelitian ini informan diperoleh melalui pertimbangan khusus berdasarkan focus penelitian. Penentuan informan kunci berasal dari pegawai structural pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dan juga masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara sebagai pengguna layanan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknk pengumpulan data menggunakan Wawancara, observasi, studi documenter. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara sudah memadai dan sesuai dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku; 2) Berwujud (*tangibles*) bahwa kondisi fisik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara sudah memadai dan letak kantor sangat strategis; 3) Ketanggapan (*responsiveness*) bahwa setiap adanya pelayanan selalu direspon dengan baik oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; 4 ) Jaminan (*assurances*) bahwa semua pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memahami tugas pokok dan fungsi serta ketrampilan yang dimiliki; 5) Empati (*emphaty*) bahwa setiap memberikan layanan pembuatan kartu keluarga pegawai selalu memberi perhatian penuh kepada masyarakat. Petugas selalu memberikan pelayanan dengan serius kepada masyarakat yang membutuhkan tanpa adanya diskriminasi dan pungutan biaya. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan diatas semua sudah maksimal.

***Kata Kunci: Kapasitas, Pembuatan Kartu Keluarga***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur berlimpah penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan Bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul **Kapasitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.**

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P Selaku Rektor Universitas Timor
2. Dr. A.P. Aplonia Pala, S. Sos., M.M Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Yakobus Kolne S. Ip., M.Si Sebagai ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
4. Bapak Yakobus Kolne S. Ip., M.Si Selaku pembimbing I yang selalu dengan sabar membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal dengan baik
5. Bapak Andre Pattipeilohy S.Sos., M. Si Selaku pembimbing II yang selalu dengan sabar membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal dengan baik
6. Bapak Ignasius Usboko S.Ip., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Akademi yang sudah membimbing dan mengarahkan saya selama ini



7. Bapak Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan yang sudah mengajarkan saya banyak hal selama masa kuliah
8. Teman-Teman mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Timor angkatan 2019 yang telah memberi dukungan atau membantu dengan masing-masing usulan dalam penyusunan Skripsi ini dengan baik

Penulis juga menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan maka kritik dan saran sangat penulis harapkan demi penyempurnaan penulis ini. Akhirnya penulis sampaikan terima kasih semoga tulisan bisa bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan semua pihak yang membutuhkannya.

Kefamenanu 15 Mei 2024

Maria Sarianti Salu

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kapasitas Pegawai.....	7
2.1.1 Pengertian Kapasitas .....	7
2.1.2 Teori Pelayanan.....	8
2.1.3 Pelayanan Publik.....	9
2.1.4 Jenis Pelayanan Publik.....	11
2.1.5 Standar Pelayanan Publik .....	13
2.1.6 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2 Adminitrasi Kependudukan .....	24
2.3 Penerbitan Kartu Keluarga .....	26
2.4 Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga .....	29
2.5 Kerangka Berpikir.....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Fokus Penelitian .....	33
3.3 Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Penetapan Informan .....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6 Teknik Analisis Data	

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
4.1.2 Penyajian Data Fokus.....	47
4.2 Pembahasan.....	57

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	62
5.2. Saran.....	64

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
-----------------------------	-----------

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Data Jumlah Penduduk menurut Kecamatan di Kabupaten TTU tahun 2023 .....	41
Tabel 4.2 Data Kepagawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2023 Rekapitulasi ASN berdasarkan Jabatan .....	43
Tabel 4.3 Data Rekapitulasi ASN berdasarkan Tingkat Pendidikan tahun 2023 .....	44
Tabel 4.4 Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU tahun 2023 .....	45
Tabel 4.5 Waktu Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara .....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian .....	31
Gambar 4.2 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU .....	46