

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**SINDI NADIYANTI**  
**NPM: 22180079**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

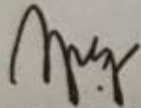
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

**Disusun Oleh:**

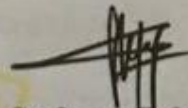
Nama : Sindi Nadiyahanti  
NPM : 22180079  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Timor  
Disetujui Pada Tanggal : 27 Juli 2022

**PEMBIMBING UTAMA**

**PEMBIMBING PENDAMPING**



Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM  
NIP. 197311222021212002



Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP  
NIP. 197907282021211007

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Timor**



Dr. Drs. Elpas Kalembe, M.Si  
NIP: 19630912013051001

HALAMAN PENGESAHAN

“EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”

Disusun Oleh:

SINDI NADIYANTI  
22180079

Skripsi Ini Telah Dipertahankan  
Dihadapan Dewan Penguji Pada

Hari : Rabu  
Tanggal : 27 Juli 2022  
Tempat : Ruang I AN  
Waktu : 15.00 – 16.30

Susunan Dewan Penguji :

1. Agustinus Longa Tiza, S.Sos., M.AP  
(Ketua)
2. Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP
3. (Sekretaris)
4. Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM  
(Anggota)

.....  
.....  
.....

Mengesahkan

Ketua Program Studi Ilmu Administra Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

.....  
Dr.AP. Aplonia Pla, S.Sos., MM  
NIP. 19731122 202121 2 002



**PERNYATAAN  
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini dengan judul : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akedemik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Kefamenanu, 27 Juli 2022

Mahasiswa ,



Nama : Sindi Nadiyahanti

NPM : 22180079

Prodi : Administrasi Negara

## **MOTTO**

**Berdoa, Berusaha, Berjuang dan Bersyukur dengan apa yang kamu dapat**

**( Sindi Nadiyah )**

## **PERSEMBAHAN**

1. Orang tua tercinta ayah dan ibu tercinta, atas doa, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, usaha dan semangatnya yang selama ini selalu diberikan kepada saya.
2. Ketiga kakaku Suri Yanti Usman, Adhan Andika dan Dandi Purwansa.
3. Keempat Adikku Akbar Syaputra Firmansya, Anira Ainun Husni, Syahma dan Rendra.
4. Almamaterku, Universitas Timor.

## ABSTRAK

**Nama: Sindi Nadiyanti NPM: 22180079 Judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara”** dibawah bimbingan Ibu Dr.A.P.Aplonia Pala.S.Sos.,MM selaku pembimbing utama dan Bapak Stefanus Bekun.S.Sos.,M.AP selaku pembimbing pendamping. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga” Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik analisis data bersifat analisis deskriptif dengan sumber informan Kepala Dinas, Pegawai Bidang Pelayanan Kartu Keluarga, Masyarakat Pengguna Jasa Layanan. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga berjalan sesuai dengan ketentuan dan peraturan pemerintah. Dengan sub fokus penelitian yang pertama, Pendekatan Sasaran merupakan pendekatan yang memusatkan perhatiannya dalam mengukur efektivitas pada aspek *output* yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Yang kedua Pendekatan Sumber pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi *input* yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan. Yang ketiga Pendekatan Proses pendekatan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Sesuai dengan hasil dari penelitian di lapangan dapat penulis simpulkan bahwa Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara belum sepenuhnya melaksanakan dan meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga sesuai dengan syarat-syarat pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah pusat maupun daerah.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Pelayanan, Kartu Keluarga.*

## **ABSTRACT**

*Name: Sindi Nadiyahanti NPM: 22180079 The Title "Effectiveness of Family Card Making Services at the Population and Civil Registration Service of North Central Timor Regency" under the guidance of Mrs. Dr.A.P.Aplonia Pala.S.Sos.,MM as the main supervisor and Mr. Stefanus Bekun.S.Sos.,M.AP as the accompanying guide. The issue raised in this study is "Effectiveness of Family Card Making Services" the goal to be achieved in this study is to describe and analyze the Effectiveness of Family Card Making Services. The method used in this study is a qualitative method with technical data analysis in the form of descriptive analysis with the source of informants from the Head of Service, Employees of the Family Card Service Sector, Service User Society. With data collection techniques through interviews and documentation. The results showed that the effectiveness of family card making services runs in accordance with government regulations and regulations. With the first sub-focus of research, the Target Approach is an approach that focuses its attention on measuring the effectiveness of the output aspect, namely by measuring the success of public organizations in achieving the planned level of output. The second source approach this approach measures the effectiveness of the input side, namely by measuring the success of public organizations in obtaining the sources needed. The third Process Approach this approach emphasizes the internal aspects of public organizations, namely by looking at the extent of the effectiveness of program implementation of all activities of internal processes or organizational mechanisms. In accordance with the results of research in the field, the author can conclude that the Population and Civil Registration Service of North Central Timor Regency has not fully implemented and improved the Effectiveness of Family Card Making Services in accordance with the requirements of services provided by the central and regional governments.*

*Keywords : Effectiveness, Service, Family Card.*



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan bimbingan-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara”. demi memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Timor.

Dalam penulisan skripsi penelitian ini, penulis mendapat bantuan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena dengan tulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir Stefanus Sio, M.P. selaku Rektor Universitas Timor.
2. Dr. Drs Elpius Kalembang, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah mengarahkan Dosen-dosen untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis, selama penulis menimba Ilmu-ilmu di Universitas Timor Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.
3. Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya kemudian dengan sabar memberikan koreksi dan Arahan-arahan yang baik demi penyempurnaan penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Stefanus Bekun, S.Sos.,M.Ap Selaku Dosen Pembimbing kedua yang dengan sabar dan tulus memberikan koreksi-koreksi dan kritikan

yang membangun serta terus mengasah serta mempertajam pemikiran penulis demi penyempurnaan penulisan Skripsi ini.

5. Bapak Agustinus Longa Tiza, S.Sos.,M.AP selaku Dosen Peguji yang memberikan masukan kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.
6. Bapak Dosen, Ibu Dosen dan tenaga kependidikan pengasuh Mata Kuliah yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan sampai pada Skripsi ini.
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, Kepala Bidang Kasubag Umum dan Kepegawaian, Pegawai bidang Pelayanan Kartu Keluarga yang telah memberikan bantuannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Sepupu Putri Aldaini, Risma Aries, Dewi Dwi, Nabila yang telah mendukung penulis dengan caranya masing-masing dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Acha Manek, Merlin Sinlae, Hasma Sanawi, Angel Dacosta, Hilda Wati, Selvi Serlina, Dede Kurniawan yang telah mendukung penulis dengan caranya masing-masing dalam proses penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi penelitian ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dalam bentuk kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan keilmuan.

Kefamenanu, 27 Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Masalah.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS .....</b>	<b>10</b>
2.1. Konsep Efektivitas.....	10
2.1.1. Pengertian Efektivitas.....	10
2.1.2. Ukuran Efektivitas .....	13
2.1.3. Aspek-Aspek Efektivitas.....	18
2.2. Pelayanan Publik.....	19
2.3. Efektivitas Pelayanan Publik .....	22
2.4. Kartu Keluarga .....	24

2.5. Penelitian Terdahulu.....	28
2.6. Kerangka Berpikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	33
3.2. Fokus Penelitian .....	33
3.3. Sumber Data.....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5. Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	39
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
4.1.1.1. Visi dan Misi .....	40
4.1.1.2. Tugas dan Fungsi .....	41
4.1.1.3. Struktur Organisasi .....	44
4.1.1.4. Jumlah Pegawai .....	45
4.1.1.5. Waktu Pelayanan Umum .....	45
4.1.1.6. Biaya .....	45
4.1.1.7. Waktu Peyelesaian .....	46
4.1.1.8. Pembuatan Kartu .....	46
4.1.1.9. Keadaan Umum .....	47
4.1.2. Penyajian Data Fokus .....	48
4.1.2.1. Pendekatan Sasaran .....	48
4.1.2.2. Pendekatan Sumber .....	57
4.1.2.3. Pendekatan Proses .....	61
4.1.3. Pembahasan .....	70
4.1.3.1. Pendekatan Sasaran .....	71
4.1.3.2. Pendekatan Sumber .....	75

4.1.3.3. Pendekatan Proses .....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1. Simpulan .....	81
5.1.1. Pendekatan Sasaran .....	81
5.1.2. Pendekatan Sumber .....	82
5.1.3. Pendekatan Proses .....	82
5.2. Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Keadaan Kepemilikan Kartu Keluarga Kab. TTU .....	6
Tabel 1.2 Keadaan Kepemilikan Kartu Keluarga Kec. TTU .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Dukcapil Kab.TTU .....	45
Tabel 4.2 Daftar Sarana dan Prasarana .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir .....	32
Gambar 3.1. Teknik Analisis Data .....	38
Gambar 4.1. lokasi Penelitian .....	39
Gambar 4.2. Kartu Keluarga .....	51
Gambar 4.3. Pencetakan Kartu Keluarga .....	54
Gambar 4.4. Pelayanan Kartu Keluarga .....	57
Gambar 4.5. Pegawai Melayani Masyarakat .....	61
Gambar 4.6. Prosedur Pelayanan .....	64
Gambar 4.7. Komputer dan Alat Pencatatan Kartu Keluarga .....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

Lampiran 4 : Identitas Informan

Lampiran 5 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian

