

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA FAFINESU
KECAMATAN INSANA FAFINESU KABUPATEN TIMOR TENGAH
UTARA**

SKRIPSI

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



OLEH

FATIMA MARIANA MOLO

NPM: 22170138

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA FAFINESU
KECAMATAN INSANA FAFINESU KABUPATEN TIMOR TENGAH
UTARA**

Disusun Oleh:
Nama : Fatima Mariana Molo
NPM : 22170138
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Timor
Disetujui Pada Tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

Fidelis Atanus S.Fil.,M.Si
NIP: 198002152021211007

Agustinus Longa Tiza, S.Sos.,M.AP
NIP: 19750828 202121 1 003

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Timor

Dr. Drs. Elpus Kalembang, M.Si
NIP: 1963041201305100

HALAMAN PENGESAHAN

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DESA FAFINESU
KECAMATAN INSANA FAFINESU KABUPATEN TIMOR TENGAH
UTARA**

Disusun Oleh:

**Fatima Mariana Molo
NPM: 22170138**

Skripsi ini telah dipertahankan
Dihadapan dewan penguji pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 26 Januari 2023
Tempat : Ruang AN 1
Waktu : 16.30-18.00

Susunan Dewan Penguji:

1. **Tri Anggraini, S.Ip.,MPA**
(Ketua)
2. **Agustinus Longa Tiza, S.Sos.,M.AP**
(Sekretaris)
3. **Fidelis Atanus, S.Fil.,M.Si**
(Anggota)

Mengetahui:

**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**


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

**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini dengan judul **PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DESA FAFINESU KECAMATAN INSANA FAFINESU KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**, tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik 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) .

Mananu, 26 Januari 2023
Molo, swa,


Nama: Fatima Mariana Molo
NPM : 22170138
Prodi : Ilmu Administrasi Negara

MOTTO

“BOLEH LELAH, TAPI JANGAN MENYERAH”

(Fatima Mariana Molo)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini Penulis persembahkan dengan rendah hati kepada:

1. Orang tua tercinta Bapak Alfonsius Kase Molo dan Mama Magdalena Tonis Akoit beserta keluarga besar yang dengan sabar membimbing, mendukung dan memotivasi penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Saudara tercinta Kakak Yeremias, Kakak Adi, Kakak Linda, Kakak Fitri, Adik Delfi, Adik Velly dan Dede yang selalu mendukung penulis dengan berbagai cara
3. Almamater tercinta Universitas Timor.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis patut panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas segala rahmat dan Cinta-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA FAFINESU KECAMATAN INSANA FAFINESU KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”** dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Timor.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidaklah mudah dan tidak dalam waktu yang singkat. Selama penyusunan Skripsi ini, penulis menemukan berbagai hambatan dan tantangan, namun hambatan dan tantangan tersebut dapat teratasi berkat tekad yang kuat, segala upaya dan usaha yang keras serta tentunya dukungan tenaga, pikiran dan doa dari berbagai pihak yang berperan menghantarkan penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini tidak lupa penulis ucapkan hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor Kefamenanu, Yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh pendidikan di Universitas Timor, khususnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara.
2. Bapak Dr. Drs. Elpius Kalembang, M.Si selaku dekan FISIPOL UNIMOR yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.

3. Ibu Dr.AP. Aplonia Pala, S.Sos.,M.M selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Bapak Fidelis Atanus, S.Fil.,M.Si Selaku Pembimbing Utama yang telah dengan rela dan tanggungjawab membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Bapak Agustinus Longa Tiza, S.Sos.,M.AP Selaku Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi dan memberikan arahan-arahan yang baik demi penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Ibu Tri Anggraini, S.IP., MPA Selaku Penguji yang telah rela dan tanggungjawab membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan menanti keberhasilan penulis.
8. Aparat desa dan masyarakat desa Fafinesu yang sudah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di Desa Fafinesu.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat untuk terus berjuang.

Dalam mengerjakan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, karena masih memiliki banyak kekurangan baik, dalam hal isi maupun sistematika dan teknik penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna sempurnanya skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Kefamenanu, 31 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pelayanan Publik	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Sistem dan Prosedur Administrasi	17
2.1.3 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan KTP Di Desa Fafinesu	19
2.2 Administrasi Kependudukan	23
2.3 Pemerintah Desa.....	28
2.4 Fungsi Pemerintah Desa.....	30
2.5 Penelitian Terdahulu.....	32
2.6 Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Fokus Penelitian	40
3.3 Sumber Data	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran umum	45
4.1.2 Sejarah terbentuknya kantor desa fafinesu	45
4.1.3 Administrasi Pemerintahan	48
4.1.4 Tugas pokok fungsi dan struktur organisasi.....	55
4.2 Hasil Penelitian	56
4.2.1 Sumber daya desa fafinesu	55

4.2.1.1 Sumber daya alam.....	55
4.2.1.2 Sumber daya manusia	57
4.1.2 Penyajian data hasil penelitian.....	59
5.1 Pembahasan Hasil	71
BAB V PENUTUP	81
6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu.....	31
Tabel 4.1 Jumlah penduduk	51
Tabel 4.2 Struktur organisasi dan tata kerja desa Fafnesu	50
Tabel 4.3 Jumlah penduduk berdasarkan agama.....	52
Tabel 4.5 Sumber daya manusia	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	37
Gambar 3.1 Analisis Data Interaktif Menurut Miles Dan Huberman.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Penyelesaian Penelitian dari Desa Fafinesu	86
3. Identitas informan.....	87
4. Dokumentasi penelitian.....	88
5. Bagan Struktur Pemerintah Desa Fafinesu	89

ABSTRAK

Fatima Mariana Molo, NPM 22170138, Skripsi dengan judul “Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Fafinesu, Kecamatan Insana Fafinesu, Kabupaten Timor Tengah Utara”. Dibimbing oleh Bapak Fidelis Atanus, S.Fil.M.Si dan Bapak Agustinus Longa Tiza, S.Sos., M.AP. Masalah Penelitian ini yaitu; Bagaimanakah Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Fafinesu Kecamatan Insana Fafinesu Kabupaten Timor Tengah Utara.? Dan tujuan dari penilaian ini yaitu; untuk menganalisis dan mendeskripsikan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Fafinesu Kecamatan Insana Fafinesu Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi tangible (bukti fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Dan yang terakhir Empahaty (Empati) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Tangible (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai seperti adanya Realibity (kehandalan) dimensi Empahaty (Empati) yaitu sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli member perhatian kepada masyarakat dan tidak membedakan (diskriminatif) sehingga dapat member kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Dari ketiga indikator tersebut dinilai sudah memberikan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat melakukan pelayanan. Responsiveness (daya tanggap) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap yang cukup baik kepada masyarakat namun ketanggapan pegawai terhadap masyarakat masih perlu diperbaiki dari dimensi Assurance (Jaminan) pegawai dalam melayani masyarakat terkait dengan jaminan tepat waktu perlu diperbaiki agar masyarakat bisa mengambil berkas yang diurus sesuai waktu yang ditentukan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, administrasi kependudukan

ABSTRACT

Fatima Mariana Molo, NPM 22170138, Thesis with the title "Population Administration Services in Fafinesu Village, Insana Fafinesu District, North Central Timor Regency". Supervised by Mr. Fidelis Atanus, S.Fil.M.Si and Mr. Agustinus Longa Tiza, S.Sos., M.AP. The problems of this research are; How are Population Administration Services in Fafinesu Village, Insana Fafinesu District, North Central Timor Regency? And the purpose of this assessment is; to analyze and describe the Population Administration Service of Fafinesu Village, Insana Fafinesu District, North Central Timor Regency. This study uses a qualitative method. The results of the research on the quality of population administration services which consist of 5 indicators, namely related to tangible dimensions (physical evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Guarantee), and finally Empathy (Empathy), the conclusions can be drawn as follows: Tangible (physical evidence), adequate service support facilities such as the Reality (reliability) dimension of Empathy, which has shown good service quality, namely by providing sincere services, and caring about paying attention to the community and not discriminating (discriminatory). so that it can provide satisfaction for the community who perform services. From the three indicators, it is considered that they have provided good service so as to provide satisfaction and comfort for the community in providing services. Responsiveness (responsiveness) that employees have shown a fairly good attitude to the community but the responsiveness of employees to the community still needs to be improved from the dimension of Assurance (Guarantee) employees in serving the community related to timely guarantees need to be improved so that the community can take the files that are taken care of in a timely manner determined.

Keywords: service quality, population administration, reliability