

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN NGADA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik Pada
Jurusan Ilmu Administrasi Publik*



Oleh

VERONIKA Y WARA DACRUZ

42118098

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

KUPANG

2022



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 29 Oktober 2022** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Veronika Y. Wara Da Crus
Nomor Registrasi : 421 18 098
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL DI KABUPATEN NGADA”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Hudyg.

fa
Dionisius

Hudyg.

Hudyg.

f

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari	Penguji I	=	85
	Penguji II	=	85
	Penguji III	=	90
		=	85 / A-

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang

=

Mengesahkan :
Dekan

Drs. Marjanus Kleden, M.Si

Kupang, 29 Oktober 2022
Ketua Tim Penguji,

Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

Hudyg.

LEMBARAN PENGESAHAN

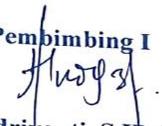
**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN NGADA**

**Diajukan oleh :
Veronika Y. Wara Da crus
42118098**

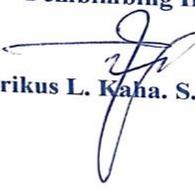


Disetujui oleh :

Pembimbing I


Dr. Indriyanti, S.IP, M.Si

Pembimbing II


Hendrikus L. Kaha. S.IP, M.Si


**Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Drs. Marianus Kleden, M.Si**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Veronika Y Wara Da Cruz
No. Regis : 42118098
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: "**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA**" adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh **Ibu Dr. Indriyati, S.Ip. M, Si** selaku Pembimbing I dan **Hendrikus L.Kaha S.IP, M. Si** selaku Pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum.

Kupang, November 2022
Yang membuat pernyataan



Veronika Y Wara Dacruz

MOTTO

“Apa Saja Yang Kamu Minta Dalam Doa Dengan Penuh Kepercayaan, Kamu Akan Menerimanya”.

(Matius 21:22)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud terima kasihku, dengan hati tulus dan penuh ikhlas karya tulis ini kupersembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Esa, yang telah memberikan saya nafas kehidupan
2. Kedua orang tua tercinta, bapak Lourenco Ramalhino Dacruz Djesus dan ibu Imelda Kae Wene, berkat doa dan kerja keras bapa dan mama sehingga mampu mendidik, membimbing dan membesarkan saya
3. Untuk ketiga adik tercinta Talia, Harlan dan Tiara
4. Untuk keluarga besar dari bajawa dan timor leste yang selalu mendukung saya dalam proses perkuliahan
5. Almamater Tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
6. Seluruh Dosen dan Pembimbing saya.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan prodi Ilmu Administrasi Publik angkatan 2018.

KATA PENGANTAR

Keberhasilan merupakan suatu usaha yang diraih dengan penuh tanggung jawab dan membutuhkan waktu dan tenaga, akan tetapi keberhasilan itu perlu ada kemauan dan prinsip. Maka dengan dibimbing dan diberkati oleh Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan E-ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Ngada”

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Karena Kasih dan Campur tangannyaNya, maka penulis dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini guna memenuhi syarat- syarat untuk memperoleh gelar sarjana ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang. Oleh Karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Ibu Dr.Indriyati,S.IP,M.SI selaku Pembimbing I dan Bapak Hendrikus L Kaha, S.IP,M.Si selaku Pembimbing II, yang dengan sabar dan tulus hati meluangkan waktu dan menyumbangkan pikiran selama proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku Penguji I dan Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos,M.Si Penguji II, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan revisi guna menyempurnakan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmunya masing-masing selama masa perkuliahan
7. Kepala dan seluruh staf Tata Usaha FISIP UNWIRA KUPANG, yang telah membantu melayani segala urusan administrasi selama proses penyelesaian skripsi ini
8. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Nusa Tenggara Timur bersama stafnya, yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian
9. Bapak Ibu Pegawai Catatan Sipil Kabupaten Ngada yang telah membantu memberikan data data dan informasi yang telah dibutuhkan oleh penulis
10. Untuk teman - teman Ovin pa,o, Ani Satal, Femi Taloim, Efra, Mira, Angela, Hermin, Lavy , Afly, Yomin, Soter, Fian, Arni, Riska, Eldis, Nita, Sari, Nelci, Anggi, Wiwin, Aris, Sandra, Adel,Selvi,Prlin dan teman - teman Vensosone
11. Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Administrasi Publik UNWIRA KUPANG angkatan 2018, yang selalu kompak dalam susah dan senang dalam setiap rangkaian perkuliahan
12. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan namanya satu persatu, yang dengan caranya sendiri turut memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi ini.

Terlepas dari pada itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan rendah hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari Bapak/Ibu serta pembaca demi perbaikan menuju kesempurnaan. Di akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi bahan referensi bagi semua pembaca.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang : **Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan E-ktip Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Ngada** Masalah pokok dalam penelitian adalah bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan e-ktip di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dan faktor faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan e-ktip di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada. Kerangka teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah pokok penelitian dibangun dari konsep pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto (2006) yang menyebutkan beberapa ukuran pelayanan yang dapat dilihat dari 5 indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsifitas, responsabilitas, akuntabilitas di sini penulis menggunakan 3 indikator untuk mengukur kinerja pelayanan e-ktip yaitu responsifitas, responsabilitas, akuntabilitas. dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pegawai Dalam Pelayanan e-ktip di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuptaen Ngada sudah cukup baik. Dilihat dari segi responsivitas, para pegawai sudah mampu mengenali berbagai kebutuhan masyarakat, sudah mampu menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi msyarakat. Dilihat dari segi responsibilitas, pelayanan yang diberikan oleh para pegawai sudah sesuai dengan prinsip dan kebijakan organisasi yang telah ditetapkan serta sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Sedangkan dari segi akuntabilitas, tanggungjawab para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik yang diukur dari output atau hasil yang diperoleh dalam hal perekaman eKTP yang terus meningkat setiap tahunnya walaupun dihadapkan dengan berbagai keterbatasan.

Kata kunci : *Kinerja, Pelayanan E-Ktip Dispenduk Capil Kabupaten Ngada*

DAFTAR ISI

MOTTO

PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

ABSTRAK

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Manfaat Penulisan	5

BAB LANDASAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kinerja	9
2.2.1 Kinerja Pegawai	10
2.2.2 Pencapaian Kinerja	11
2.2.3 Indikator Kinerja	12
2.3 Standar Pelayanan Publik	15
2.3.1 Bentuk – Bentuk Pelayanan	16
2.4 Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-ktp)	19
2.5 Kerangka Berpikir	20

BAB III Metodologi Penelitian

3.1 Pendekatan Penelitian	22
3.2 Fokus Penelitian	23
3.3 Lokasi Penelitian	24
3.4 Jenis Dan Sumber Data	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Teknik Penentuan Informan	26
3.7 Informan Penelitian	27

3.8 Analisis Data	29
-------------------------	----

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum	29
4.1.1 Letak Geografis	29
4.1.2 Kondisi Demografis	34
4.2 Visi Misi Dan Strategi	36
4.3 Struktur Organisasi	36
4.3.1 Tugas Dan Fungsi	37
4.4 SOP Pelayanan	40

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	42
5.1.1 Responsifitas	42
5.1.2 Responsibilitas	49
5.1.3 Akuntabilitas	55
5.2 Pembahasan Dan Hasil Penelitian	55
5.2.1 Responsifitas	55
5.2.1 Responsibilitas	57
5.2.3 Akuntabilitas	59
5.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	62
5.3.1 Faktor Pendukung	62
5.3.2 Faktor Penghambat	63

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan	66
6.1.1 Kinerja pelayanan E-KTP	66
6.1.2 Faktor- Faktor Mempengaruhi Pelayanan E-ktip	66
6.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN