

**EFEKTIVITAS PELAYANAN e-KTP  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN NGADA**



**OCTAVIANUS ALBERTUS LONGA LOU**

**42118079**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU 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](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada Hari ini, **Sabtu** Tanggal **03 September 2022** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Octavianus Albertus Longa Lou  
Nomor Registrasi : 421 18 079  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 3 Penguji Materi I : Karolus Tatu Sius, SH, 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 : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP

*Handwritten signatures of the examiners and supervisors.*

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 82  
 Penguji II = 85  
 Penguji III = 80  
 = 85,6 (A-)

Lulus dengan Nilai  
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ..... TANGGAL : ..... JAM : .....

Hasil Ujian Ulang = .....

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
 Mengesahkan  
 Dekan  
 Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 03 September 2022  
Ketua Tim Penguji,

*Handwritten signature of Dr. Indriyati*  
 Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN NGADA

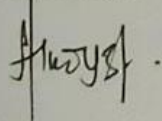
Diajukan Oleh :

OCTAVIANUS ALBERTUS LONGA LOU

42118079

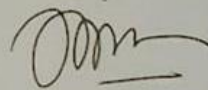
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



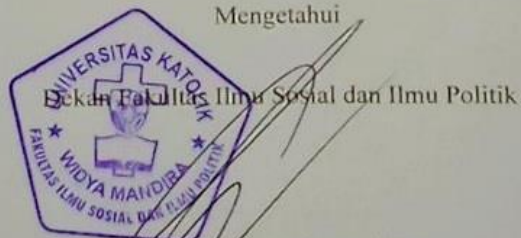
Dr. Indriyati, S.J.P., M.Si

Pembimbing II



Stephanie P.A. Lawalu, S.Sos, M.Pp

Mengetahui



Dr. Marianus Kleden, M.Si

## **PERSEMBAHAN**

Segala syukur dan hormat untuk Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tua saya: Bapak Aloysius Lou Dan Ibu Liberta Bule
2. Kakak saya Ulpianus Albertus Nuwa Lou dan adik saya Gordianus A.E. Lou dan Cristianus A.N. Lou.
3. Almamaterku tercinta, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Publik

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Octavianus A.L. Lou  
No. Regis : 42118079  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: **“EFEKTIVITAS PELAYANAN e-KTP DI 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 **Ibu Stephanie P.A. Lawalu, S.Sos, M.Pp** 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

Octavianus A.L. Lou

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada” ini tepat pada waktunya. Proposal ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari, tersusunnya proposal ini tidak lepas dari campur tangan berbagai pihak yang telah mendukung dan membantu baik secara materiil maupun moril, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama kepada:

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Administrasi Publik
4. Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku Pembimbing Akadmik Program Studi Administrasi Publik
5. Ibu Dr. Indriyati, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Stephania P.A. Lawalu, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal ini
6. Bapak/Ibu Penguji
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian.
8. Orang Tua, Saudara-saudari tercinta Mama Liberta Bule, Bapak Aloysius Lou, yang telah mencintai, mendidik, dan mendukung, dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga ke jenjang ini.
9. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Publik angkatan 2018 yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang ini

10. Teman-teman Jaga Waka dan Tuan Tanah yang telah bekerja sama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan pendidikan di jenjang ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini tidak luput dari kekeliruan dan kesalahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan lapang dada penulis mengharapkan usul saran serta kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini kedepannya.

Kupang, 2022

Penulis

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: “Efektivitas Pelayanan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada”. Masalah pokok yang diangkat yaitu bagaimana pelayanan perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan e-KTP di Dispendukcapil Kabupaten Ngada, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.

Kerangka teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah pokok penelitian dibangun dari konsep yang memuat ukuran efektivitas menurut Campbell J.P (1989) yang menyebutkan ukuran efektivitas dapat dilihat melalui 5 poin diantaranya adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Namun dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 ukuran efektivitas saja, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran dan kepuasan terhadap program. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahap diantaranya tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan e-ktip pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada secara umum dikatakan baik namun belum bisa disebut efektif. Hal ini karena dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP sering mengalami kendala. Sehingga menyebabkan masyarakat menunggu dalam waktu yang lama untuk bisa mengambil e-KTP yang berhasil dicetak. Selain itu adapun faktor yang menghambat aktivitas pelayanan diantaranya adalah kendala jaringan yang sering terganggu, tidak stabil atau bahkan tidak ada sama sekali sehingga memperpanjang waktu pelayanan, listrik yang sering padam, serta tinta ribbon dan blangko e-KTP yang sering habis.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut saran yang dapat diajukan adalah bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan meningkatkan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam pelayanan, demi terciptanya pelayanan yang efektif yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci:** *efektivitas, pelayanan e-KTP*



**MOTTO**

JANGANLAH HENDAKNYA KERAJINANMU KENDOR, BIARLAH  
ROHMU MENYALA-NYALA DAN LAYANILAH TUHAN

*(Roma 12:11)*

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Definisi Efektivitas .....	11
2.2.1 Konsep Efektivitas .....	11
2.2.2 Pengertian efektivitas .....	13
2.2.3 Ukuran efektivitas .....	14
2.3 Definisi Pelayanan Publik .....	18
2.3.1 Definisi Pelayanan .....	18
2.3.2 Definisi Publik .....	19
2.3.3 Definisi Pelayanan Publik .....	20
2.3.4 Standar Pelayanan Publik .....	22
2.3.5 Asas Asas Pelayanan Publik .....	23
2.3.6 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	24
2.3.7 Jenis – Jenis Pelayanan Publik .....	26
2.4 Administrasi Kependudukan .....	28
2.5 Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Dokumen Kependudukan .....	29
2.5.1 Pendaftaran Penduduk .....	29
2.5.2 Pencatatan Sipil .....	29
2.6 Definisi E–KTP .....	31
2.6.1 Pengertian E–KTP .....	31
2.6.2 Keunggulan E – KTP .....	36
2.6.3 Kelemahan E – KTP .....	37
2.6.4 Proses Pelayanan E – KTP .....	37
2.7 Kerangka Pikir .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Pendekatan .....	42
3.2 Fokus Penelitian .....	43
3.3 Lokasi Penelitian .....	44

3.4 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.4.1 Data Primer .....	45
3.4.2 Data Sekunder .....	46
3.5 Teknik Penentuan Informan .....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6.1 Observasi .....	47
3.6.2 Wawancara .....	47
3.6.3 Dokumentasi .....	48
3.7 Teknik Analisis Data .....	48
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN</b>	
4.1 Kabupaten Ngada .....	52
4.1.1 Letak Geografis .....	52
4.1.2 Kondisi Demografis .....	54
4.2 Gambaran umum Disdukcapil Kabupaten Ngada .....	55
4.2.1 Visi, Misi dan Strategis Disdukcapil.....	56
4.2.2 Dasar Hukum .....	57
4.2.3 Struktur Organisasi .....	57
4.3 Produk Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Ngada .....	63
4.5 SOP Pelayanan .....	70
4.5 Fasilitas Disdukcapil Kabupaten Ngada .....	72
4.6 Tingkat Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Ngada .....	73
4.7 Prosedur Pembuatan e-KTP .....	73
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Ngada .....	75
5.1.1 Keberhasilan Program .....	75
5.1.2 Keberhasilan Sasaran .....	80
5.1.3 Kepuasan Terhadap Program .....	83
5.2 Pembahasan .....	86
5.2.1 Keberhasilan Program .....	87
5.2.2 Keberhasilan Sasaran .....	90
5.2.3 Kepuasan Terhadap Program .....	94
5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan e-KTP .....	95
5.3.1 Faktor Pendukung .....	95
5.3.2 Faktor Penghambat .....	97
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	100
6.1.1 Efektivitas Pelayanan e-KTP .....	100
6.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan e-KTP .....	101
6.2 Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	104
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	

## **DATAR TABEL**

1.1 Kepemilikan e-KTP Tahun 2021 .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
3.1 Fokus dan Sub Fokus Penelitian .....	43
4.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Ngada Per Kecamatan .....	54
4.2 SOP Pelayanan .....	70
4.3 Fasilitas Kantor Disdukcapil Kabupaten Ngada .....	72
4.4 Tingkat Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Ngada .....	73
5.1 Kepemilikan e-KTP Tahun 2019-2021 .....	80
5.2 Kepemilikan e-KTP Tahun 2021 .....	82
5.3 Masyarakat yang mendaftar untuk pembuatan e-KTP dan jumlah e-KTP yang berhasil dicetak di Disdukcapil Ngada .....	87
5.4 Kepemilikan e-KTP tahun 2019 .....	90
5.5 Kepemilikan e-KTP tahun 2020 .....	91
5.6 Kepemilikan e-KTP tahun 2021 .....	92
5.7 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan e-KTP .....	99

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Berpikir .....	41
4.1 Struktur organisasi .....	59
5.1 Pelayanan e-KTP kepada masyarakat .....	89
5.2 Pelayanan e-KTP Kepada Anak Sekolah .....	93
5.3 Pelayanan e-KTP Kepada Masyarakat .....	95
5.4 Kendala Dalam Pelayanan e-KTP .....	99

