

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU**

SKRIPSI

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



OLEH

MARIA DE ROSARI SOI TAI

42118089

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

TAHUN

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 **05 November 2022** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria De Rosari Soi Tai
Nomor Registrasi : 421 18 089
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1 Ketua | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si |
| 2 Sekretaris | : | Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si |
| 3 Penguji Materi I | : | Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si |
| 4 Penguji Materi II | : | Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA |
| 5 Penguji Materi III | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si |
| 6 Pembimbing I | : | Drs. Marianus Kleden, M.Si |
| 7 Pembimbing II | : | Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 80
Penguji II = 85
Penguji III = 87

Lulus dengan Nilai = 84

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : Sabtu TANGGAL : 5 November JAM : 09.00

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 05 November 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

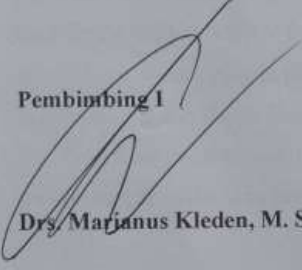
KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU

Kupang, 05 November 2022

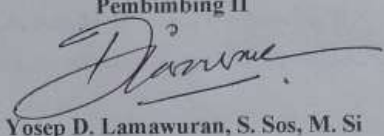
Diajukan Oleh
MARIA DE ROSARI SOI TAI
42118089

Disetujui Oleh


Pembimbing I



Drs. Marianus Kleden, M. Si

Pembimbing II


Yosep D. Lamawuran, S. Sos, M. Si

Mengetahui


Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Drs. Marianus Kleden, M. Si

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria De Rosari Soi Tai

No. Regis : 421 18 089

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 PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU**" adalah benar karya sendiri yang di bimbing oleh Bapak **Drs. Marianus Kleden, M. Si** selaku Pembimbing I dan Bapak **Yosep D. Lamawuran, S. Sos, M. Si** selaku Pembimbing II.

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

Kupang, November 2022

Yang membuat pernyataan



Maria De Rosari Soi Tai

MOTTO

**“ SUATU HARI SAYA AKAN BERKATA
INI TIDAK MUDAH, TAPI SAYA BERHASIL”**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa cinta yang tulus dan bangga kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung saya dengan caranya masing-masing:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas kemurahan berkat dan bimbinganNya maka penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Untuk Orang Tua tercinta Bapak Thomas Tai, Mama Tersayang Maria Genofeva Ili yang selalu mendukung saya dengan berbagai cara dalam keberhasilan penulis. Terimakasih banyak untuk setiap doa air mata, semangat dan motivasinya disetiap jerih lelah yang diberikan sehingga anak kalian bisa sampai pada titik ini. Saya bahagia dan sangat bangga memiliki orang tua seperti kalian, karena kalian anugerah dan terindah dari Tuhan untuk saya.
3. Untuk saudara-saudari tercinta Kakak Adel, Kaka Erick, Kaka Nona, Adik Rhekvi, Adik Winda, dan Ketiga Ponakan tersayang Geysia, Naura, Nauri serta Keluarga Besar yang Selalu merindukan keberhasilan penulis. Terimakasih untuk setiap Doa, Dukungan, dan motivasinya yang diberikan.
4. Untuk sahabat yang paling penulis sayangi Ebhy, Bonita, Novi, Intan Bani, Asry, Putry, Lita, Clau, Rodat terimakasih telah membantu penulis dalam tindakan, motivasi, dan selalu mendukung serta untuk sahabat lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala Doa dan Dukungannya yang akan selalu terkenang dalam hati.
5. Teman-teman seperjuanganku Administrasi Publik, (AP) angkatan 18 yang dengan cara sendiri telah membantu penulis.
6. Almamater kebanggaanku Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Belu tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini sebagai bukti guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu (SI) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusunan skripsi ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Marianus Kleden, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si selaku Ketua Program Studi
3. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S. IP, M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Drs. Marianus Kleden, M. Si dan Bapak Yosep D. Lamawuran S. Sos, M. Si selaku Dosen Pembimbing I dan II
5. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S. IP dan Bapak Yohanes K. Ethelbert, S. Fil, MPA selaku Pembahas I dan Pembahas II
6. Dosen pengajar, staf dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Pimpinan, seluruh staf Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu yang telah membantu dan memberikan motivasi selama melaksanakan penelitian serta dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Thomas Tai dan Mama Maria Genovefa serta Kakak dan adik tersayang: Kakak Adel, Kakak Erick, Kakak Nona, Adik Rhekvi Tai dan Ketiga Ponakan tersayang Geysia, Naura dan Nauri.
9. Patner saya yang selalu setia menemani, serta memberikan semangat dan dukungan kepada saya Ebhy, Intan Bani, Novi Cardoso, Lita, Clau, Rodat, Eka, Asry, Putry, dan Bonita
10. Kepada Semua pihak yang telah berkenan membantu dan memberikan dorongan, serta kerja sama yang baik sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan oleh karena itu masukan dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan ke depan.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangan penulis berharap kiranya karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pembaca sekian.

Kupang, 05 November 2022

Penulis

ABSTRAK
KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU

Maria De Rosari Soi Tai*, Drs. Marianus Kleden, M. Si**, Yosep D. Lamawuran,

S. Sos, M. Si***

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh Michel dalam buku Sedarmayanti (2001:51) dimana terdapat lima indikator kinerja, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi. Untuk mengetahui kinerja pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku-buku dan dokumen resmi dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu, dan instansi terkait dengan penelitian ini. Informan dalam penelitian ini adalah kepala bidang pelayanan pendaftaran, pegawai pelayanan pembuatan e-ktp dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu sudah cukup baik dalam pelayanan pembuatan E-KTP dikarenakan pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun ada beberapa hal yang harus dibenahi yaitu dari segi kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer masih perlu ada pelatihan khusus dan disiplin waktu ditingkatkan lagi sehingga pegawai mampu menunjang tercapainya tujuan utama dalam penyelesaian tugas pelayanan pembuatan E-KTP sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan E-ktp

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Peneliti	9
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik	12
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.2.2. Asas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	15
2.2.3. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	16
2.3 Kinerja Pegawai	18
2.3.1. Pengertian Kinerja	18
2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja	19
2.3.3. Indikator Kinerja.....	20
2.3.4. Penilaian Kinerja.....	22
2.4 Pegawai	24
2.5 Pelayanan E-KTP.....	25
2.5.1. Dasar Hukum e-KTP.....	25
2.5.2. Syarat dan Prosedur Membuat E-KTP	26
2.6 Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	29

3.2 Fokus Penelitian	30
3.3 Sumber Data	31
3.4 Teknik Pnegumpulan Data.....	32
3.5 Informan Penelitian	34
3.6 Teknik Analisis Data	35
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
4.1 Sejarah Umum Kantor DisPenDuk Belu	39
4.2 Letak Geografis Kantor DisPenDuk Belu.....	39
4.3 Visi dan Misi Kantor DisPenDuk Belu.....	40
4.4 Struktur organisasi	40
4.5 Tugas dan Fungsi Kantor DisPenDuk Belu	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian	45
5.1.1 Kualitas Kerja	45
5.1.2 Ketepatan Waktu.....	50
5.1.3 Kemampuan	53
5.1.4 Inisiatif	55
5.1.5 Komunikasi.....	57
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1

Tabel 1.2

Tabel 1.3

Tabel 3.1

Tabel 3.2