

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
KUPANG
SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana
Administrasi publik pada jurusan administrasi publik*



REDO NAGA ANGELA MERICI

42118147

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS 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 10 Desember 2022** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Redo Naga Angela Merici
Nomor Registrasi : 421 18 147
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PENGURUSAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90
Penguji II = 90
Penguji III = 93

Lulus dengan Nilai = 91

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengembalikan
Berkas
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
PANGASIHU SIBU SIBU
Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 10 Desember 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Dipindai dengan CamScanner

LEMBARAN PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN E-KTP
PADA DINASKEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA KUPANG
(Studi kasus pada Dinas Catatan Sipil Kota Kupang)**

Diajukan oleh

**Redo Naga Angela Merici
42118147**

Disetujui oleh

Pembimbing I

(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

Pembimbing II

(Kristianus S.H. Molan., S.Sos., M.AP)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



(Drs. Frans Bapa Tokan, M.A)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Redo Naga Angela Merici
No Regis : 42118147
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan dengan skripsi yang berjudul :

“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG” adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak **Drs. Marianus Kleden, M.Si** selaku pembimbing I dan Bapak **Kristianus S.H Molan S.Sos, M. AP** selaku pembimbing II.

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

Kupang, 20 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



(Redo Naga Angela Merici)

)

MOTTO

Allah Sungguh Bekerja Dalam Segala Sesuatu Untuk Mendatangkan

Kebaikan

(Roma 8:28)

PERSEMBAHAN

KARYA TULIS INI KUPERSEMBAHAN UNTUK :

1. Tuhan yang maha Kuasa dan Maha Esa, yang telah memberi saya nafas kehidupan sampai saat ini.
2. Bapa Redo Andreas dan Mama Paula Cornelia Sugihartini tercinta yang telah merawat, menjaga, menuntunku dan mengorbankan seluruh hidup untuk membiayai saya demi mencapai cita-cita dan masa depan yang baik.
3. Saudara Redo Naga Justian Wihelmus, kaka Intan, Redo Naga Puput Melania, Redo Naga Gamaliel Bandu terkasih yang telah mendukung penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik Di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Kaka Paulus Barnabas Rapok Botoor yang juga mendukung dalam setiap proses untuk mendapat gelar sarjana Administrasi Publik
5. Keluarga tercinta, Paman Nesto Seso, Bibi Yubi Rarawoda, saudara Selis seso, kaka ipar Ellen Seso, Ade Tomas Ricardo Padji Seso, ade Krisan Naga dan ponakan Jaiden Seso, yang telah mendukung saya saat susah maupun senang dan memberi motivasi dalam proses untuk memperoleh gelar sarjana.
6. Teman-teman saya yang dengan tulus selalu memberikan semangat serta membantu saya kaka Esta Cola, Yasinta Mulia, Mira Ema, Yolan Da Cruz dan Ira Ngai.
7. Serta semua pihak yang tidak saya sebutkan namanya yang juga ikut membantu dan mendukung saya dalam proses untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik, di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis naikkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena seluruh berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayan Publik Dalam Pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang” dengan baik..

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis menyadari eksistensinya sebagai manusia yang memiliki keterbatasan, maka dari itu bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sangat berarti bagi penulis. Terima Kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberikan berbagai dukungan yang begitu besar dan bimbingan kepada penulis.ucapan terima kasih penulis sampaikan 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 Ilmu Administrasi Publik
3. Bapak Drs. Marianus Kleden.,M.Si selaku Dosen Pembimbing satu yang telah bersedia mengarahkan Penulis
4. Bapak Kristianus S.H. Molan.,S.Sos.,M.AP selaku Dosen Pembimbing dua yang
5. Bapak/ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira yang telah mengajar dan mendidik Penulis, serta melatih keterampilan Penulis selama dibangku perkuliahan.
6. Bapak/Ibu Pegawai Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas Katolik Widya Mandira yang telah bersedia melancarkan segala urusan administrasi kegiatan seminar, penelitian dan ujian skripsi
7. Kedua orang tua tercinta yang tak henti-hentinya memberikan perhatian, doa dan dukungan moril serta finansial kepada Penulis.

Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa Penulis sebutkan satu-persatu.

Susunanskripsi ini sudah dibuat sebaik-baiknya, namun Penulis menyadari masih banyak kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang

membangun dari para pembaca agar ke depannya bisa menjadi pelajaran bagi
Penulisdalam penulisan karya lainnya.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Katholik Widya Mandira

Redo Naga Angela Merici

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang “**Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang**”. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan E-KTP Pada Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kota Kupang. Dalam penelitian ini menggunakan Teori indikator menurut (Suwardjono 2011:170) dengan fokus penelitian ini yaitu, Ketepatan Waktu, Kebijakan Dalam Pelayanan, Sarana Prasarana Pelayanan Publik, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu Editing dan teknik analisis data menggunakan analisa deskriptif kualitatif. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari kantor Informan dalam penelitian ini adalah Seksi kerja sama dan inovasi pelayanan, Petugas pelayanan E-KTP, Operator bagian pelayanan E-KTP dan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di Disdukcapil kota Kupang menunjukkan kualitas pelayanan sudah baik. Dilihat dari segi ketepatan waktu dilihat dari kecekatan pegawai dalam melayani masyarakat, serta tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mencetak E-KTP, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Dilihat dari kebijakan dalam pelayanan dimana prosedur yang mudah dan tidak menyulitkan masyarakat. sarana prasarana pelayanan publik semuanya dapat berfungsi dengan baik, hanya perlu ada tambahan unit komputer. Sistem informasi pelayanan publik, semua informasi dapat masyarakat akses dengan mudah diinternet, konsultasi dan pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan langsung kepada para petugas melalui via watsap, email, websait dan kotak saran.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat*

DAFTAR ISI

BERITA ACARA	ii
LEMBAR PENGEESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	8
1.3.Tujuan Penelitian	8
1.4.Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Review Penelitian Terdahulu	10
2.2. Pelayanan Publik	11
2.2.1. Jenis-jenis Pelayanan Publik	13
2.2.2. Asas Pelayanan Publik	14
2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik	16
2.2.4. Kualitas Pelayanan Publik	18
2.2.5. Standar Pelayanan Publik	19
2.2.6. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Publik	20
2.2.7. Indikator Kualitas Pelayanan Publik	22
2.3. Pengertian E-Ktp	23
2.3.1. Pelaksanaan E-Ktp	24
2.4. Kerangka Berpikir	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Metode Penelitian	33
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian	34
3.3.Fokus Penelitian.....	34
3.4. Subjek Penelitian.....	35
3.5. Sumber Data.....	35
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7. Teknik Pengolahan Data	37
 BAB IV DESKRIPSI LOKASI DAN OBJEK PENELITIAN	 38
4.1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.4.1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang .	38
4.4.2. Letak Geografis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang	38
4.4.3. Visi dan Misi, Motto serta Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Kupang	39
4.4.4. Fungsi dan Tugas Berdasarkan Struktur d Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.....	41
4.4.5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang	44
4.4.6. Saranan dan Prasaranan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Kupang	46
 BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	 47
5.1. Hasil Penelitian	47
5.5.1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penggunaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.....	48
5.2.Pembahasan Hasil Penelitian	62
5.2.1. Ketepatan Waktu	62
5.2.2. Kebijakan Dalam Pelayanan	63
5.2.3. Sarana dann Prasarana Pelayanan Publik	64
5.2.4. System Informasi Pelayanan Publik.....	65
5.2.5. Komunikasi dan Pengaduan	65
 BAB VI PENUTUP	 66
6.1. Kesimpulan	66
6.2. Saran	67
 DAFTAR PUSTAKA	 69