

**KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA KEPENDUDUKAN (e-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MALAKA**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Sosial Pada*

*Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*



**OLEH:**

**JUMERIANA FERNANDES SARMENTO**

**NIM:42117042**

**PROGRAM ILMU ADMISTRASI PUBLIK  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2023**

LEMBARAN PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK (e-KTP) DI  
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MALAKA

Diajukan Oleh :

JUMERIANA FERNANDES SARMENTO

42117042

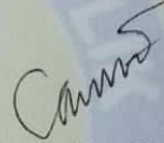
Skripsi Ini Disahkan Dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Drs. Frans Nyong, M.Si

Pembimbing II




Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Frans Bapa Tokan, M.A



# 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, **Jumat Tanggal 23 Juni 2023 Jam 10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Jumeriana Fernandes Sarmento  
Nomor Registrasi : 421 17 042  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. MALAKA"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, 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. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 78  
Penguji II = 77  
Penguji III = 75

Lulus dengan Nilai = 76 / 80

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

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

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan  
Dekan,

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 23 Juni 2023  
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

## **MOTTO**

**“PERCAYALAH PADA PROSES BUKAN PROTES”**

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Karya ini saya persembahkan Kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu memberikan keselamatan dan perlindungan kepada penulis hingga saat ini penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Agustinho Sarmiento dan Mama Karmelinda Fernandes yang telah melahirkan saya serta selalu memberikan do'a kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik.
3. Kaka-kaka saya Rufina Dos Reis Sarmiento, Elizario M. Fernandes Sarmiento, Sergio Fernandes Sarmiento yang selalu memberikan doa serta semangat kepada saya.
4. Bapak/ ibu Dosen yang telah memberikan semua pengetahuan mengenai jurusan yang saya ambil dan tetap semangat untuk membimbing saya, sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya.
5. Sahabat-sahabat tercinta saya Rina, Elvin, Lista, Dolin, Ade berek, Fini, Fidi, Marlin, Ira, Sisil, Sindi, Ermin.
6. Kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2017 yang tidak saya sebutkan nama satu persatu, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada saya selama kuliah sampai tugas akhir.
7. Seluruh keluarga besar yang telah mendukung saya dalam Doa.
8. Almamater tercinta Unwira Kupang.

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul ‘‘Kualitas pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka’’ dengan tujuan menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka dan apa saja faktor-faktor penghambat dalam proses kualitas pelayanan pengurusan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di olah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui dan memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk (E-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sudah menunjukkan pelayanan kepada masyarakat baik dari sisi tampilan fasilitas fisik kantor yang sudah rapi dan bersih, serta perlengkapan dan peralatan sudah memadai dan dalam kondisi baik. 2) sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang bagus, baik dari sisi ketepatan waktu pelayanan yang sesuai dengan SOP. Sedangkan kesesuaian jadwal pelaksanaan pelayanan yang sudah cepat dan tepat dalam melayani serta ada 4 staf dan 1 kepala seksi yang menangani pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka. 3) kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan sigap dalam menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat sedangkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dalam menggunakan alat-alat serta bimtek hanya berlaku jika ada pergantian pegawai. 4) Tanggun jawab dari pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka yang sudah cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diembani. 5) sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sudah cukup baik dan mampu menangani setiap keluhan dari masyarakat.

Sarana yang ingin penulis sampaikan, bahwa pegawai agar terus meningkatkan kinerja dalam memberi pelayanan agar berjalan lebih optimal, serta perlu memperbaiki lahan parkir untuk masyarakat yang datang.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan e-KTP

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang maha kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka” dengan baik dan tetap pada waktunya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si selaku Ketua Program studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Karolus T. Sius, Sh, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan ibu Dosen, khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka bersama para pegawai yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.

7. Sahabat-sahabat saya yaitu Rina, Lista, Elvin, Dolin, Helni serta teman-teman Program Studi Administrasi Publik Kelas A Angkatan 2017 yang telah memberikan motivasi dan kerjasama dalam perkuliahan sehingga penulisan skripsi ini.
8. Vina, Aliuk, dan Eru serta seluruh keluarga besar yang dengan caranya masing-masing telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian, dengan tulus hati penulis mengucapkan terima kasih.

penulis,



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBARAN PENGASAHAN .....	ii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBA.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	58
DAFTAR GAMBAR .....	31
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Dan Manfaat penelitian .....	8
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL.....	10
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	11
2.1.3 Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan .....	12
2.1.4 Pola Penyelenggaraan Pelayanan .....	14
2.1.5 Kelompok Pelayanan .....	15
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	18

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4 Pengertian Pelayanan .....	21
2.2.5 Standar Pelayanan.....	22
2.2.6 Pengertian e-KTP/ KTP Elektronik .....	23
2.2.7 Manfaat Kegunaan e-KTP/KTP Elektronik .....	25
2.2.8 Kegunaan e-KTP .....	25
2.2.9 Syarat-Syarat Membuat e-KTP/KTP Elektronik.....	26
2.2.10 Prosedur Pembuatan e-KTP .....	26
2.3 Kualitas Pelayanan e-KTP .....	27
2.4 Kerangka Berpikir Penelitian... ..	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	32
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian ..	32
3.3 Informan Penelitian .....	32
3.4 Operasional Variabel.....	33
3.5 Defenisi Operasional .....	33
3.6 Indikator.....	34
3.7 Sumber Data.....	35
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	37
3.10 Dokumentasi .....	38
<b>BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40

4.2 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka .41	
4.2.1 Visi.....	41
4.2.2 Misi .....	41
4.3 Fungsi Dan Tujuan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.42	
4.3.1 Fungsi.....	42
4.3.2 Tujuan .....	43
4.4 Tujuan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka .....	43
4.5 Sumber Daya Perangkat Daerah .....	63
4.6 Sarana Dan Prasarana .....	65
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....	66
5.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka .....	66
5.1.1 Bukti Fisik (Tangible).....	66
5.1.2 Keandalan (Realiability) .....	70
5.1.3 Ketanggapan (Responsiveness) .....	73
5.1.4 Jaminan Dan Kepastian (Asurance).....	75
5.1.5 Empaty (empety) .....	77
5.2 Hambatan Dalam Penanganan E-KTP .....	78
BAB VI PENUTUP .....	80
6.1 Kesimpulan .....	80
6.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83
PEDOMAN WAWANCARA	

## LAMPIRAN