

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP OLEH DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIKKA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Adminstrasi Publik



OLEH

ANTONELA ANGGRENI GOAN

NIM : 42121004

PRODI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2025

LEMBARAN PENGESAHAN

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIKKA

Diajukan Oleh

ANTONELA ANGGRENI GOAN
42121004

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1


Drs. Marianus Kleden, MSi
NIDN: 0805096002

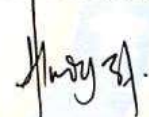
Dosen Pembahas 1


Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si
NIDN: 0819027901

Dosen Pembimbing 2


Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA
NIDN: 0814098801

Dosen Pembahas 2


Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
NIDN: 0807057601

Mengetahui
Ketua Program Studi Administrasi Publik


Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
NIDN : 0807057601

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang, 20 Juni 2025

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP OLEH
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIKKA
DIAJUKAN OLEH:

ANTONELA ANGGRENI GOAN

42121004

DIPERIKSA OLEH:

DOSEN PEMBIMBING 1

Drs. Magranya Kleden, M.Si

NIDN : 0805096002

DOSEN PEMBIMBING 2

Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA

NIDN : 0814098801

DISETUIJ OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Dr. Indriyati, S.IP., M.Si

NIDN: 0807057601

BISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Drs. Frans Bapa Tokan, MA

NIDN: 0811116701

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Antonela Anggreni Goan

NIM : 42121004

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIKKA”

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 20 Juni 2025

Pembuat Pernyataan



Antonela Anggreni Goan

MOTTO

In the Name Of Jesus Christ

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginan mu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4:6-7)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmatilah yang lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu, semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan. Mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tetapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

“Rasakanlah setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”

PERSEMBAHAN

Sebagai ucapan rasa syukur, hormat dan ketulusan dari lubuk hati yang paling dalam skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria karena berkat, karunia dan penyertaan dalam hidup penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Cinta pertama dan panutanku, Bapak Elias Goan. Terimakasih untuk bapa meskipun tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, tetapi bapa selalu mengusahakan anak perempuannya ini untuk menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terimakasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang bapa tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai ketahap ini, demi bisa menjadi anak kebanggaanya bapa.
3. Pintu Surgaku, Ibu Avelina Toa S.Pd. Terimakasih untuk mama tersayang atas segala motivasi, pesan, doa dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah saya untuk menjadi seseorang yang berpendidikan, terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup saya, terimakasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi, serta pelita yang tak pernah padam dalam setiap

langkah yang saya tempuh.

4. Terimakasih untuk keluarga besar Sikka-Lela terkhususnya besak Tibis dan keluarga besar Heo Pu'at terkhususnya kaka Nong Vinci atas segala doa dan bantuan yang diberikan selama penulis menyusun skripsi ini.
5. Untuk partner tersayang dengan inisial AMS. Terimakasih telah ambil bagian dalam perjalanan hidup penulis dan juga sudah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini baik tenaga, waktu, maupun materi. Selalu menemani dan meluangkan waktu, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, dan memberi semangat untuk maju tanpa kenal kata menyerah untuk meraih impian. Harapan saya semoga kita bisa sukses bersama sesuai dengan apa yang telah kita impikan.
6. Sahabatku Diansty Fransiska dan Sefa Mariani, terimakasih atas segala dukungan dan semangat yang diberikan selama ini.
7. Untuk teman-teman seperjuangan Hara, Milan, Noy, Dian dan Kaka Vera, terimakasih sudah memberikan semangat dan dukungan untuk saya selama dibangku perkuliahan.
8. Terimakasih juga untuk saudara saya Nong dan Juan atas segala bantuan yang diberikan untuk saya selama dibangku perkuliahan.
9. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, namun penulis tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit atau lambat.

Perjalanan menuju impian bukanlah lomba sprint, tetapi lebih seperti marathon yang memerlukan ketekunan, kesabaran dan tekad yang kuat. Terimakasih sudah dapat bertahan dan mampu menyelesaikan studi ini dengan tepat waktu dan terimakasih sudah berjuang sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha sampai titik ini dan tetap menjadi manusia yang kuat dan sabar. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berjuang untuk kedepannya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas tuntunan dan bimbingan serta penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN E-KTP OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIKKA”**.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. 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. Ibu Dr. Indriyati, S.IP.,M.Si selaku Pembimbing Akademik Program Studi Administrasi Publik
5. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil.,MP A selaku pembimbing II yang dengan tulus Ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Alm Bapak Drs. Frans Nyong M.Si selaku penguji yang sempat memberikah arahan serta perbaikan pada saat seminar Proposal.
7. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si dan Ibu Dr. Indriyati,

S.IP.,M.Si selaku penguji yang telah memberikan arahan serta perbaikan yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membantu penulis dalam memperlancar kegiatan perkuliahan, serta pegawai Tata Usaha yang telah membantu mengurus keperluan keadministrasian.
9. Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dan para Pegawai yang telah memberikan izin penelitian dan membantu memberikan data-data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
10. Kedua orang tua dan semua keluarga besar yang sudah mendidik, mendukung dan memberikan bantuan untuk sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga selesai.
11. Saudara, Saudari, sahabat, teman seperjuangan dan partner tersayang yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman mahasiswa/i administrasi publik angkatan tahun 2021 yang telah memberikan dukungan dan bantuan.
13. Semua pihak yang namanya tidak sempat disebutkan satu per satu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, dengan rendah hati penulis mempersembahkan skripsi ini walaupun dengan kekurangan. Atas jasa baik Bapa/Ibu, saudara/saudari sekalian penulis tidak dapat membalasnya, namun kiranya Tuhan Yang Maha Esa membalas semua itu.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Informasi penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Pengabsahan data dilaksanakan melalui triangulasi data, Teknik dan waktu, dan kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka yang dilihat dari empat strategi menurut Osborne dan Plastrik (2001) yaitu Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi berkaitan dengan pembagian tugas dan tanggung jawab menurut tupoksi masing-masing dan terjalannya kerjasama yang baik antara keempat bidang, desentralisasi dan penyebaran layanan dan juga evaluasi rutin. Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan berkaitan dengan melakukan penyederhanaan prosedur pelayanan e-KTP, mengembangkan inovasi pelayanan, penerapan teknologi informasi dan peningkatan aksesibilitas layanan. Strategi Pengembangan Infrastruktur berkaitan dengan penyediaan infrastruktur pelayanan e-KTP, penyediaan fasilitas fisik yang aman, nyaman, dan cepat. Strategi Pengembangan Budaya Kerja Organisasi berkaitan dengan memberikan pelayanan yang tulus dan penuh perhatian, penggunaan ID Card, pelaksanaan apel rutin dan rapat evaluasi.

Kata Kunci: Strategi, Pemerintah, Pelayanan e-KTP, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine the government's strategy in improving the quality of e-KTP services at the Population and Civil Registration Office of Sikka Regency. This research used a qualitative descriptive approach. Information was collected through observation, interviews, documentation, and literature study. Data validation was carried out through data triangulation, techniques and time, and then analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the government's strategy in improving the quality of e-KTP services at the Population and Civil Registration Office of Sikka Regency is seen from four strategies according to Osborne and Plastrik (2001), namely the Organizational Work Structure Development Strategy related to the division of tasks and responsibilities according to each tupoksi and the establishment of good cooperation between the four fields, decentralization and service deployment and also routine evaluation. Service Procedure Development Strategy is related to simplifying e-KTP service procedures, developing service innovations, implementing information technology and increasing service accessibility. Infrastructure Development Strategy relates to the provision of e-KTP service infrastructure, provision of physical facilities that are safe, comfortable, and fast. The Organizational Work Culture Development Strategy relates to providing sincere and attentive service, the use of ID cards, the implementation of routine apples.

Keywords: Strategy, Government, e-KTP Service, Service Quality

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEORISINALAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II PENELITIAN TERDAHULU KAJIAN TEORI DAN KERANGKA	
PEMIKIRAN	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Penentuan Metode Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Fokus Penelitian	33
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Informan Penelitian	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	41
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	41
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1 Hasil Penelitian	55
5.2 Pembahasan.....	70

5.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dalam memberikan sebuah akses pelayanan e-KTP kepada masyarakat.	78
BAB VI PENUTUP		81
6.1	Kesimpulan	81
6.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN FOTO WAWANCARA.....		89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kepemilikan Kaeru Tanda Penduduk Elektronik.....	5
Tabel 3.1 Tabel Data Informan	36
Tabel 4.1 Kecamatan di Kabupaten Sikka dan Luas wilayah	43
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sikka	48
Tabel 4. 3 Sarana dan Prasarana	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Wilayah Kabupaten Sikka	41
Gambar 5.1 Gambar ruang perekaman dan tempat parkir.....	76