

SKRIPSI
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM
PELAYANAN PEMBUATAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NAGEKEO



OLEH
ASTERIANUS AGUNG BAJE
42119119

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG

2025

LEMBAR PENGESAHAN
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NAGEKEO

Diajukan oleh:

Asterianus Agung Bajé
42119119

Diperiksa oleh:

Pembimbing I

Drs. Marianus Kleden, M. Si
NIDN: 0805096002

Pembimbing II

Karolus Tatu Sius, SH., M. Si
NIDN: 0830046701

Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi Administrasi Publik

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

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Drs. Frans Bapa Tokan, MA
NIDN: 0811116701

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL
KABUPATEN NAGEKEO

Diajukan oleh:

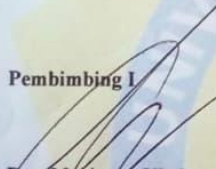
Asterianus Agung Baje
42119119

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pembahas Pada Tanggal
19 Juni 2025

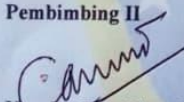
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas:

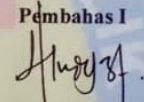
Pembimbing I


Drs. Mariagus Kleden, M. Si
NIDN: 0805096002

Pembimbing II


Karolus Tatu Sius, SH., M. Si
NIDN: 0830046701

Pembahas I


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

Pembahas II


Hendrikus Kama, S. IP, M. Si
NIDN: 0819827901

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik


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

**LEMBAR PERNYATAAN
KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI**

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Asterianus Agung Bajé

Nim : 42119119

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi saya ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa mampu menyebutkan sumber aslinya atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan sudah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan, ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Februari 2025
Menyatakan

Asterianus Agung Bajé

MOTTO

**Kita tahu sekarang, bahwa Allah turut bekerja dalam segala sesuatu untuk
mendatangkan kebaikan bagi mereka yang mangasihi Dia, yaitu bagi mereka
yang terpanggil sesuai dengan rencana Allah**

(Roma 8:28)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah saya lalui untuk mendapatkan gelar serjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini akan saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan berarti dalam hidup saya:

1. Kepada sosok laki-laki paling tangguh dalam hidupku. Bapak Didimus Baje, terima kasih atas segala keringat dan pengorbanan yang tak pernah terucap namun sangat terasa. Dari caramu memikul beban hidup tanpa banyak bicara, aku belajar arti keteguhan dan tanggung jawab. Setiap langkahku hari ini adalah hasil dari kerja keras dan perjuanganmu yang luar biasa. Doamu di sepertiga malam, nasihatmu yang sederhana, dan kasih sayangmu yang mungkin tak selalu tampak, adalah cahaya yang selalu menerangi jalan hidupku.
2. Kepada malaikat tanpa sayap yang hidup di dunia ini. Mama Maria Magdalena Bule, dalam doamu aku tumbuh, dalam pelukmu aku tenang, dalam suaramu aku menemukan arah. Kau adalah teladan dari cinta yang tidak pernah meminta balas. Setiap masakanmu, setiap sentuhan lembutmu, setiap kalimat penyemangatmu, menjadi energi yang luar biasa untukku melangkah. Terima kasih telah menjadi rumah di tengah badai kehidupan, tempat aku bisa kembali dan merasa cukup.
3. Kepada sosok yang selalu menjadi panutan meski tanpa berkata-kata. Kakak Antonina Gowa Baje dan Maria Magdalena Wula, terima kasih atas pengertianmu, atas pelindungmu, atas caramu hadir bahkan ketika aku tidak memintanya. Terima kasih telah menjadi cermin kedewasaan dan pengingat untuk tetap kuat. Dalam canda tawamu, aku menemukan semangat, dalam caramu menegur, aku menemukan arah.
4. Untuk adik-adikku Roswita Bhala Co'o, Anselmus Ngeta, Rikarda Chichester Dhengi Baje, Marianus Pase, Margareta Muwa dan Oswaldus Pase Semoga kalian tumbuh menjadi pribadi yang kuat, berani, dan penuh kasih. Karya ini adalah bagian kecil dari perjuanganku, yang kupersembahkan agar kalian tahu: mimpi itu bisa dicapai dengan ketekunan dan doa. Kalian adalah alasan mengapa

aku ingin menjadi versi terbaik dari diriku agar bisa menjadi contoh yang patut diteladani. Teruslah bermimpi, teruslah melangkah kakak akan selalu ada untuk kalian. Kalian adalah alasan mengapa aku ingin menjadi versi terbaik dari diriku agar bisa menjadi contoh yang patut diteladani.

5. Kepada Papi Ambrosius Dhae, Robertus Aja dan bibi Maria Go'o, Maria Magdalena Diu yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih atas doa-doa yang terus mengalir, atas cerita-cerita lama yang menjadi pelajaran, dan atas kebersamaan yang tak tergantikan. Dalam tradisi dan kebersamaan kita, aku belajar tentang akar, nilai, dan arti sebuah keluarga yang sejati. Kalian adalah bagian dari identitasku, tempat aku berasal, dan tempat aku kembali.
6. Untuk Opa Silverter Pase dan Oma Oliva Noe tercinta di Surga dengan penuh cinta dan rasa rindu yang tak terhingga, karya ini penulis persembahkan untuk Opa dan Oma tercinta, yang kini telah berpulang ke sisi Tuhan. Meski raga kalian telah tiada, doa, nasihat, dan kasih sayang kalian terus hidup dalam ingatanku. Terima kasih atas nilai-nilai kehidupan yang kalian wariskan, atas pelukan hangat yang pernah menenangkan, dan atas teladan hidup yang tak pernah pudar oleh waktu.
7. Untuk Maria Theresia Dhongo Oy, yang selalu setia menemani dalam setiap langkah dan perjuangan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas cinta, kesabaran, dan dukunganmu yang tak pernah pudar. Kehadiranmu menjadi salah satu kekuatan dalam setiap proses yang kulalui.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan berkat-Nya yang berlimpah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo” ini dengan baik. Skripsi 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 bahwa proses penulisan skripsi 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. Rektor Universitas Widya Mandira Kupang P. Dr. Philipus Tule, SVD
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang Bapak Drs. Frans B. Tokan, MA
3. Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Ibu Dr. Indriyati S.IP., M. SI
4. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Karolus Tatu Sius, SH, Msi selaku pembimbing II yang dengan tulus ikhlas telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan pegawai dilingkungan Program Studi Administrasi Publik yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu namanya yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama menyusun hasil penelitian.
6. Kedua orang tua bapak Didimus Baje dan mama Maria Magdalena Bule, kakak Antonina Gowa Baje dan Maria Magdalena Wula, dan adik tercinta Rikarda Chichester Dhengi Baje yang selalu memberikan dukungan dan doa serta menjadi motivasi peneliti dalam penulisan Skripsi ini.
7. Untuk teman dan sahabat sehariannya, Marita Oy, Frid Poya, Juan Dhae, Fandi Maku, Mario Ndao, Martin Ato, Juthek Yano, Aron Co’o, Eman Wegu, GL Squad dan Team Satria Muda kalian adalah teman dalam lelah, dalam tawa,

dalam stres yang tak habis-habis, dan dalam cerita-cerita kecil yang justru selalu terkenang. Terima kasih telah menjadi bagian dari hari-hariku, atas candaan ringan yang mengobati lelah, atas kehadiran yang tak pernah menghakimi, dan atas kebersamaan yang sederhana, namun begitu berarti. Kalian bukan hanya sekadar teman, kalian adalah bagian dari perjalanan, yang mengajarkanku arti kesabaran, kekompakan, dan saling menguatkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi 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, 12 Januari 2025

Astrianus Agung Baje

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo. Good governance merupakan landasan normatif yang menekankan pentingnya akuntabilitas, transparansi, efektivitas, responsivitas, efisiensi, dan supremasi hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, prinsip-prinsip ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan, khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP yang bersifat wajib dan menyangkut hak sipil setiap warga negara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri atas pejabat struktural, staf pelaksana, serta masyarakat pengguna layanan e-KTP. Analisis data dilakukan secara sistematis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kabupaten Nagekeo belum sepenuhnya optimal. Prinsip transparansi dan partisipasi publik masih tergolong rendah akibat kurangnya akses informasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan. Akuntabilitas dan efektivitas pelayanan juga terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, serta sistem informasi yang belum terintegrasi secara maksimal. Namun demikian, terdapat upaya perbaikan yang dilakukan melalui peningkatan kapasitas aparatur dan digitalisasi pelayanan secara bertahap. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik melalui penguatan kapasitas kelembagaan, perbaikan sistem informasi pelayanan, serta keterlibatan aktif masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik, e-KTP, Administrasi Kependudukan, Kabupaten Nagekeo*

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of good governance principles in the electronic ID card (e-KTP) service at the Department of Population and Civil Registration of Nagekeo Regency. Good governance serves as a normative foundation that emphasizes the importance of accountability, transparency, effectiveness, efficiency, participation, and the rule of law in the delivery of public services. In the context of population administration services, these principles are crucial indicators in assessing the quality of government administration, particularly in the provision of e-KTP services, which are essential to the civil rights of every citizen. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants include structural officials, implementing staff, and members of the public who utilize the e-KTP services. Data analysis was conducted systematically through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of good governance principles in e-KTP services in Nagekeo Regency has not been fully optimal. The principles of transparency and public participation remain low due to limited access to information and insufficient community involvement in the service process. Accountability and service effectiveness are also hindered by limited human resources, inadequate infrastructure, and underdeveloped information systems. Nevertheless, there have been efforts to improve the service through capacity building and gradual digitalization. This study recommends enhancing the quality of public service governance by strengthening institutional capacity, improving service information systems, and encouraging active community participation in order to realize services that align with good governance principles.

Keywords: *Good Governance, Public Service, e-KTP, Population Administration, Nagekeo Regency*

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	9
1.3.Tujuan Penelitian.....	9
1.4.Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1.Penelitian Terdahulu.....	11
2.2.Penerapan Prinsip Good Governace.....	15
2.2.1 Defenisi Penerapan.....	15
2.2.2 Defenisi Good Governance	16
2.2.3 Prinsip Good Governance	17
2.3.Pelayanan Publik.....	18
2.3.1 Defenisi Pelayanan Publik	18

2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.3.3 Bentuk Pelayanan Publik	23
2.4.Elektronik KTP (e-KTP)	24
2.4.1 Defenisi e-KTP.....	24
2.4.2 Fungsi e-KTP	26
2.4.3 Syarat Administrasi	27
2.4.4 Prosedur Pembuatan e-KTP	28
2.5.kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis penelitian	30
3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian	31
3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Informan Penelitian.....	33
3.5 Sumber Data.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data	35
3.7 Tekmik Analisis Data	36
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	39
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	39
4.2 Gambaran Umum DISDUK Caapil Kabupaten Nagekeo	39
4.3 Misi, Misi dan Tujuan DISDUK Caapil Kabupaten Nagekeo	40
4.4 Struktur Organisasi DISDUK Caapil Kabupaten Nagekeo	41
4.5 Tugas dan Fungsi Pelayanan DISDUK Caapil Kabupaten Nagekeo	43
1. Kepala Dinas	43
2. Sekertaris Dinas	44
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.....	44
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.....	45
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	46
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
5.1 Transparansi (Transparency)	48
5.2 Akuntabilitas (Accountability).....	55

5.3 Responsivitas (Responsiveness)	60
5.4 Aturan Hukum (Rule Off Law)	65
BAB VI PENUTUP	71
6.1.Kesimpulan	71
6.1.1 Transparansi (Transparency)	71
6.1.2 Akuntabilitas (Accountability)	72
6.1.3 Responsivitas (Responsiveness)	73
6.1.4 Aturan Hukum (Rule of Law)	74
6.2.Saran.....	76
6.2.1 Untuk Disdukcapil Kabupaten Nagekeo	76
6.2.2 Untuk Masyarakat Kabupaten Nagekeo	77
6.2.3 Untuk Peneliti Selanjutnya.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI	85