

**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP  
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN MALAKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**OLEH :**

**ANGGELINA BARBARA LIM**

**42117007**

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

**KUPANG**

**2021**



# 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, **Sabtu** Tanggal **10 Juli 2021** Jam **10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Anggelina Barbara Lim  
Nomor Registrasi : 421 17 007  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

*[Handwritten signatures of the examiners and supervisors]*

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari

Penguji I	=	80
Penguji II	=	80
Penguji III	=	90

Lulus dengan Nilai = **03 / A-**

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

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

Hasil Ujian Ulang = .....



**DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI**

**Kupang, 10 Juli 2021**  
Ketua Tim Penguji,

*[Handwritten signature of Dr. Indriyati]*

**DR. INDRİYATI, S.IP, M.SI**

**LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP**  
**DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN MALAKA**

**Kupang Agustus 2021**

**Oleh:**

**Anggelina Barbara Lim**

**42117007**

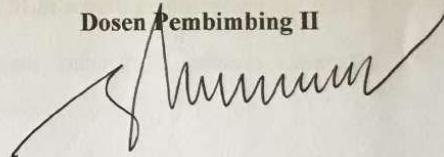
**Skripsi Ini Di Sahkan Dan Di Setujui Oleh :**

**Dosen Pembimbing I**



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

**Dosen Pembimbing II**



**Yasinta P. Peten, S. Sos, M. Si**

**Disahkan Oleh:**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**  
**Universitas Katolik Widya Mandira Kupang**



**(Drs. Marianus Kleden, M.Si)**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggelina Barbara Lim

No. Regis : 42117007

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

### **EKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA**

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Ibu **Dr. Indriyati, S.IP, M.Si** selaku pembimbing I dan Ibu **Yasinta Palan Peten, S.Sos, M.Si** selaku pembimbing II.

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

Kupang, 12 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Anggelina Barbara Lim

## **MOTTO**

**“Tetapi kamu ini, kuatkanlah hatimu, jangan lemah semangatmu, karena ada upah bagi usahamu”**

**(2 Tawarikh 15:7)**

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur dan sukacita atas ke-hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karya ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan kepada saya, sehingga sampai saat ini saya dapat menyelesaikan tulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Aloysius Gonzaga Lim dan Mama Ewalde Seuk Nahak yang telah melahirkan saya serta selalu memberikan do'a kepada saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik.
3. Adik-adik saya Hilarius Arlses Lim(almarhum), Yosafat Lim, Nikolaus Arles Lim, Fransiska Cantika Juan Lim dan Anesha Lim 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, Rizaldo F.P Da Camara, Martino De Porrez Pukan, Gabriel Charli Lamablawa, Servasius Mario Anoit, Yuantris Paka, Efrem Gusnana, Kakak Ricky, Demiana Keke, Elisabeth Monda, Yulianti Tefa, Elisabeth Indrawati, Angelina Anu Da'a, Adelgonda Maria Ose, Rosvita Ina Boleng, Eva Susanti, Priskila Tausbele, Kristina Tolang, Erna Fanggalda, Tasya Sa'u, Felia Bandi dan Andreista Jaur.
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.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ***“Efektivitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka”*** dengan baik dan tepat 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 Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ibu Dr. Indriyati, S.IP,M.Si selaku Pembimbing I dan Yasinta Palan Peten, S.Sos,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 Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka bersama para pegawai yang telah membantu dalam memberikan ijin penelitian.
7. Sahabat- sahabat saya yaitu Elis, Incul, Irnha, Jeni, Melly, Vita, Kak Eva, Charli, Tino, Rizal, Ary Anoit, Asis, Yuan, Nero, Kak Ricky Pebi serta teman-teman Program Studi Administrasi Publik kelas A Angkatan 2017 yang telah memberi motivasi dan kerjasama dalam perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
8. 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.

Kupang,..... Juli 2021

Penulis



## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Efektivitas Pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka” dengan tujuan menggambarkan bagaimana proses pelayanan E-KTP di Kabupaten Malaka dan apa saja faktor-faktor penghambat dalam pengurusan E-KTP”.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis data melalui Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan Kesimpulan.

Permasalahan yang ditemukan bahwa di Kabupaten Malaka banyak masyarakat mengalami kekecewaan mengenai kecepatan dan kurang keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga permasalahan yang menjadi Kajian Teori dari penelitian ini.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis maka hasilnya adalah Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka sudah bisa dikatakan baik karena sudah sesuai dengan SOP. Adapun faktor penghambatan yang sering dan dihadapi pegawai dalam melakukan pelayanan E-KTP yaitu, Masalah jaringan masih menjadi hambatan, dan sarana prasarana yang masih kurang. Adapun strategi yang dilakukan yaitu: kerja sama yang antar pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, Pengoptimalan alat-alat yang ada di kecamatan, dan Strategi online.

Saran yang ingin penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka yaitu harus lebih meningkatkan kinerja agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan masyarakat.

***Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan dan E-KTP***

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	
<b>Lembaran Pengesahan</b> .....	<b>i</b>
<b>Motto</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persembahan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Abstark</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN KONSEPTUAL</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Efektivitas.....	10
2.3 Pelayanan Publik .....	16
2.4 Pengertian E-KTP/KTP Elektronik .....	22
2.5 Efektifitas Pelayanan E-KTP.....	26
2.6 Kerangka Berpikir Penelitian .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian .....	32
3.3. Informan Penelitian .....	33
3.4. Fokus Penelitian .....	33
3.5 Operasional Variabel.....	34
3.6 Sumber Data .....	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.8 Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
4.2 Visi dan Misi .....	42
4.3 Fungsi dan Tujuan .....	43
4.4 Tugas Dispenduk.....	44

4.5 Struktur Organisasi.....	63
4.6 Sarana dan Prasarana.....	68
<b>BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN</b>	
5.1 Efektivitas Pelayanan E-KTP.....	71
5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas E-KTP.....	81
<b>BAB VI PENTUP</b>	
6.1 Kesimpulan.....	83
6.2 Saran.....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>PEDOMAN WAWANCARA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	