

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PENGURUSAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN FLORES TIMUR**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Adminstrasi Publik**



Disusun Oleh :

IMELDA LAMBERTINI KELEN

42118047

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

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imelda Lambertini Kelen
No. Regis : 42118047
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyampaikan bahwa skripsi saya yang berjudul :

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PENGURUSAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN FLORES TIMUR**

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yohanes K. Ethelbert, S.Fil.MPA selaku pembimbing II. Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang , Juni 2022

Yang membuat pernyataan



Imelda Lambertini Kelen



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 11 Juni 2022 Jam 12.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Imelda Lambertini Kelen
Nomor Registrasi : 421 18 047
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
PENGURUSAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN
FLORES TIMUR"**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 3 Penguji Materi I : Paulus A.K.L.Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
 Penguji II = 85
 Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 85

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 11 Juni 2022
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PENGURUSAN KARTU
TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN FLORES TIMUR**

OLEH:

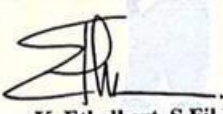
IMELDA LAMBERTINI KELEN
42118047

TELAH DI SETUJUI OLEH

DOSEN PEMBIMBING I


DOSEN PEMBIMBING II


Drs. Frans Nyong, M.Si


Yohanes K. Ethelbert, S.Fil.MPA

DISAHKAN OLEH :

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**


Drs. Marianus Kleden, M.

MOTTO

“Perbanyak bersyukur, Kurangi mengeluh. Buka mata jembarkan telinga, perluas hati, sadari kamu ada pada sekarang bukan kemarin atau besok nikmati setiap momen dalam hidup, berpetualanglah”

(Ayu Estiningtyas)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria Serta Leluhur

Lewo Tanah, Karya ini secara khusus saya persembahkan untuk :

1. Ayah Tercinta di Surga Yohanes Ola Samon dan Ibu tersayang Veronika Berek Tokan.
2. Kakaku Ericha, Ervas, Ersi dan adiku Ervina, Ervant serta keponaakanku Quensa, Pilot dan Deby.
3. Keluarga besar Lewokelen -watowai dan Gorantokan.

Almamater tercinta

UNWIRA KUPANG

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat bimbingan dan tuntunan tangan kasih-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan e-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur. Selama proposal berlangsung sampai penulisan Skripsi ini, saya telah mendapat dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan memotivasi saya untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.

Untuk itu pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur saya mengucapkan limpah terimakasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si, selaku pembimbing I dan Bapak Yohanes K. Ethelbert, S.Fil.MPA selaku Dosen Pembimbing II, terimakasih untuk kesabaran dan waktu yang dicurahkan bagi saya.
5. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil, M.Si dosen penguji I dan Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku penguji II, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.

6. Seluruh Dosen dan staf karyawan pada Program Studi Administras Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Kedua orang tua tercinta, dan juga Kaka, Adik serta semua keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan.
8. Sepupuku tersayang Inke Goran Tokan, Dewwy gorantokan dan Echy Piran yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
9. Adiku Eufra Kelen dan sahabat kecilku Yanti Bahy.
10. Adiku Salvi Lamanepa yang setiap saat menemani dalam suka dan duka serta memberikan dukungan.
11. Sahabatku tersayang saryna balake, Innamasa Lamapaha, Clarentina laconawa, Cindy efrina, Darestha maharya, Innanula maharya Vonny token, Inbar Bahy, Santy Stefany yang selalu menemani saya.
12. Abang-abang tersayang Yollan Kellen, Bento Alves, Andre Agasi, Tupen Paskal, Vion Tokan yang memberikan dukungan dan motivasi
13. Squad Gisel, Vonny pariera, Diana kaha, Nitha seran, jean jenitha, vella blegur, ambu retang, Anyta Roberta, Lany jematu, Grace Naur dan Destry jema.
14. Sahabat-sahabat tercinta yang telah berjuang bersama di Jurusan Administrasi Publik UNWIRA terkhususnya teman angkatan 2018 yang tidak saya sebutkan satu persatu.
15. Seluruh pihak yang telah memberikan sumbangan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, kiranya Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik saudara-saudari sekalian.

Saya menyadari dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan yang saya miliki, baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu saya mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi memperbaiki proposal penelitian ini. Semoga Skripsi ini berguna bagi para pembaca.

Kupang,

2022

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan Kartu Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur” dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan e-KTP dan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Flores Timur. Kinerja pegawai sangat diperlukan diberbagai organisasi termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur. Seperti yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2000: 67) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Dengan kinerja pegawai yang baik, maka setiap pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien.

Untuk mengetahui dan menggambarkan kinerja pegawai peneliti menggunakan tiga indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu. melalui teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan kuesioner. Data yang diperoleh di olah menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) kualitas kerja pegawai yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan sipil sudah baik dilihat dari aspek kemampuan dan keterampilan pegawai serta kesempurnaan dalam menyelesaikan tugas. 2) Kuantitas kerja dalam pelayanan pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur masih kurang baik, karena dalam proses pengurusan e-KTP, jumlah pencetakan dan pengeluaran e-KTP tidak sesuai dengan jumlah yang ditetapkan kantor sebelumnya. 3) Ketepatan waktu dalam proses pelayanan pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur masih kurang baik, dikarenakan alat dan prasarana seperti kurangnya blangko dan jaringan yang kurang stabil sehingga menghambat kinerja para pegawai.

Saran yang ingin saya sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur sebaiknya selalu berkoordinasi dengan pemerintah pusat terkait tiap perkembangan proses pembuatan e-KTP, sehingga pihak pemerintah pusat bisa melakukan langkah strategis lebih cepat. Sebagai contoh dalam hal pengiriman blangko dan Perlu adanya pelatihan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Kartu Tanda penduduk Elektronik (e-KTP)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 penelitian terdahulu.....	7
2.2 Pelayanan Publik	9
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik.....	14
2.3.3 Bentuk-Bentuk Pelayan Publik	17
2.3 Kinerja Pegawai	18
2.3.1 Defenisi Kinerja	18
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	20
2.3.3 Penilaian Kinerja Pegawai	21
2.3.4 Indikator Kinerja	22
2.4 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	23

2.4.1 Defenisi Dari E-KTP	23
2.4.2 Tata Cara Pembuatan E-KTP	24
2.4.3 Syarat Pengurusan E-KTP	25
2.4.4 Fungsi dan Kegunaan E-KTP	25
2.5 Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan E-KTP	26
2.6 Kerangka Berpikir	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	29
3.2 Populasi, Sampel Dan Responden	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel	30
3.2.3 Responden.....	31
3.3 Operasional Variabel	31
3.3.1 Defenisi Operasional	31
3.3.2 Indikator.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4.1 Observasi	32
3.4.2 Wawancara	32
3.4.3 Kuesioner.....	33
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	33
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	34

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran umum Kabupaten Flores Timur	36
4.1.1 Sejarah Kabupaten Flores Timur	36
4.1.2 Geografis umum	38
4.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Flores Timur	39
4.2 Gambaran Umum Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur	39

4.2.1 Visi dan Misi DUKCAPIL	40
4.2.2 Tujuan	41
4.2.3 Sasaran	42
4.2.4 Susunan organisasi dan uraian tugas DUKCAPIL	43

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Tabulasi Data	59
5.2 Pengolahan Data	71
5.2.1 Indikator Kualitas Kerja	71
5.2.2 Indikator Kuantitas Kerja	85
5.2.3 Indikator Kualitas Kerja	91
5.3 Faktor yang mempengaruhi Kinerja	89

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	90
6.2 Saran	91

DAFTAR PUSTAKA.....	93
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perekaman dan Pencetakan e-KTP	4
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	7
Tabel 5.1 Tanggapan responden indikator Kualitas	59
Tabel 5.2 Tanggapan responden indikator Kuantitas	64
Tabel 5.3 Tanggapan responden indikator Ketepatan waktu	66
Tabel 5.4 Tanggapan responden untuk pertanyaan 1	72
Tabel 5.5 Tanggapan responden untuk pertanyaan 2	73
Tabel 5.6 Tanggapan responden untuk pertanyaan 3	74
Tabel 5.7 Tanggapan responden untuk pertanyaan 4	75
Tabel 5.8 Tanggapan responden untuk pertanyaan 5	76
Tabel 5.9 Tanggapan responden untuk pertanyaan 6	77
Tabel 5.10 Tanggapan responden untuk pertanyaan 7	78
Tabel 5.11 Tanggapan responden untuk pertanyaan 8	79
Tabel 5.12 Total rata-rata pertanyaan	80
Tabel 5.13 Tanggapan responden untuk pertanyaan 1	81
Tabel 5.14 Tanggapan responden untuk pertanyaan 2	82
Tabel 5.15 Tanggapan responden untuk pertanyaan 3	83
Tabel 5.16 Total rata-rata pertanyaan.....	84
Tabel 5.17 Tanggapan responden untuk pertanyaan 1	85
Tabel 5.18 Tanggapan responden untuk pertanyaan 2	86
Tabel 5.19 Tanggapan responden untuk pertanyaan 3	87
Tabel 5.20 Total rata-rata pertanyaan.....	88

DAFTAR BAGAN

2.1 Kerangka berpikir	32
-----------------------------	----