

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KABUPATEN NGADA**

SKRPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna

Mencapai Gelar Serjana Ilmu Pemerintahan



OLEH

MARIA STEFANIA DOE

NIM :41118055

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2022



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, *Kamis Tanggal 23 Juni 2022, Pukul 12.00 WITA*, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Stefania Doe
No. Registrasi : 411 18 055
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi :
"KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN
NGADA"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
2. Sekretaris : Veronika I.A. Boro, S.IP., M.Si
3. Penguji Materi I : Drs. Frans Bapa Tokan, MA
4. Penguji Materi II : Dr. Urbanus Ola, M.Si
5. Penguji Materi III : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Rodriques Servatius, M.Si
7. Pembimbing II : Veronika I.A. Boro, S.IP., M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 86
Penguji III = 86
Lulus dengan Nilai = 86/A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :

Kupang, 23 Juni 2022

Dekan,

Ketua Tim/Penguji

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Drs. Rodriques Servatius, M.Si



LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, juni 2022

“KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KABUPATEN NGADA”

Skripsi Ini Diajukan Oleh:

MARIA STEFANIA DOE

NIM :41118055

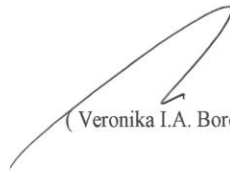
Disetujui Oleh:

PEMBIMBING I



(Drs. Rodriques Servatius, M.Si)

PEMBIMBING II



(Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si)

MENGETAHUI/MENGESAHKAN

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



(Drs. Marjanus Kleden, M.Si)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Stefania Doe
No. Registrasi : 411 18 055
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (SKRIPSI) dengan judul: "KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN NGADA" Adalah benar-benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku pembimbing I dan ibu Veronika I.A. Boro, S.IP,M.Si selaku pembimbing II. Apabila dikemudian hari ditemukan penyimpangan, maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, juni 2022

Mahasiswa



Maria Stefania Doe

MOTTO

**Selalu Ada Harapan Bagi Mereka
Yang Selalu Berdoa,**

**Selalu Ada Jalan Bagi Mereka
Yang Selalu Berusaha.**

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus dan Bunda Maria, Karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tuaku yang tercinta Bapak Andreas Leo Mawo dan Mama Getrudis Moi Adhi yang memberikan segala pengorbanan dalam membesarkan, mendidik dan membiayai pendidikan penulis. Terima kasih atas segala doa, dukungan, dorongan, kasih sayang sehingga penulis mampu menulis skripsi ini dengan baik.
2. Untuk Saudaraku tersayang Firgorianus Nono yang selalu memberikan semangat dan dukungan doa kepada penulis.
3. Untuk Almamater Tercinta program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus dan Bunda Maria, karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Ngada”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan dalam meraih gelar Serjana Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis sungguh menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak berlangsung secara sendirian akan tetapi merupakan suatu rangkaian yang melibatkan beberapa pihak yang senantiasa memberikan bimbingan dan motivasi dari awal hingga selesainya penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu menuntun dan menyertai penulis hingga saat ini.
2. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan
5. Bapak Drs. Rodriques Servatius, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Veronika I.A. Boro, S.IP, M.Si selaku pembimbing II, yang tak henti-hentinya memberikan semangat, waktu, tenaga, dan pikiran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Penguji atau pembahas I Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA dan penguji atau pembahas II Bapak Urbanus Ola M.Si yang telah memberikan banyak masukan demi menyempurnakan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Mikael Tomi Susu, M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing penulis mulai dari awal hingga akhir kuliah.
8. Seluruh staf pengajar pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
9. Ibu Tata Usaha bersama Staf yang selalu dengan setia memberikan pelayanan administrasi khususnya Ibu Dian Lamanepa yang melayani urusan administrasi Program Studi Ilmu Pemerintahan.
10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data kepada penulis.
11. Para Informan penelitian yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama penulis melakukan penelitian.
12. Opa Oma, Bapak Mama, Kakak, adik saudara/i keluarga besar Soa, Bajawa – Kupang dan semua orang yang telah memberikan motivasi dan masukan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2018 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang selama ini selalu bersama-sama dengan penulis Khususnya Olyn

Mamo, Lilis Rahmawati, Neldi Gampul, Grace Teto, Candra Demu dalam setiap rangkaian perkuliahan maupun dalam berbagai moment kebersamaan.

14. Semua pihak yang penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu dengan caranya masing-masing yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kupang, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISIONAL	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.2 Tinjauan Teoritis	14
2.2.1 Pelayanan publik	14
2.2.2 Kinerja Pelayanan Publik	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Penentuan Model Penelitian	31
3.2 Teknik Penentuan Informan	31
3.3 Operasionalisasi Variabel	32
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	34

3.5	Teknik Pengolahan Data	36
3.6	Teknik Analisis Data	36
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBYEK PENELITIAN		37
4.1	Deskripsi Wilaya	37
4.1.1	Sejarah Pembentukan Kabupaten Ngada	37
4.1.2	Lambang Kabupaten Ngada	42
4.1.3	Visi dan Misi Kabupaten Ngada	43
4.1.4	Wilayah Administrasi Kabuupaten Ngada	44
4.1.5	Perangkat Daerah Kabupaten Ngada	47
4.1.6	Kondisi Demografi Kabupaten Ngada	50
4.1.7	Kondisi Pemerintahan Kabupaten Ngada	56
4.2	DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	57
4.2.1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada	57
4.2.2	Persyaratan dan Prosedur Penerbitan	84
4.2.3	Pelaksanaan Tugas	87
4.2.4	Keadaan Pegawai	89
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN		90
5.1	Kualitas Kerja	90
5.1.1	Keterbukaan dalam prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan	90
5.1.2	Keadilan dalam hal perlakuan sama ketika menerima pelayanan.....	95

5.1.3 Penangan berupa ketersediaan sistem penanganan keluhan.....	98
5.2 Kuantitas Kerja	101
5.2.1 kemudahan dalam alur, memperoleh dan mengakses pelayanan.....	102
5.2.2 waktu penyelesaian dan Kejelasan memberikan pelayanan	105
5.3 pelaksanana Tugas.....	108
5.3.1 profesionalisme petugas.....	119
5.3.2 keterampilan menggunakan sarana prasarana.....	112
BAB VI PENUTUP	118
6.1 Penutup.....	118
6.1.1 kualitas kerja	118
6.1.2 Kuantitas Kerja.....	119
6.1.3 Pelaksanaan tugas	120
6.2 DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN	125

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Penerbitan e-KTP Nasional tahun 2018 sampai dengan 2020	7
Tabel 1.2	Penerbitan e-KTP Kabupaten Ngada Tahun 2018 Sampai tahun 2020.....	8
Tabel 1.3	Penerbitan e-KTP Kabupaten Ngada Tahun 2020 di 12 Kecamatan.....	9
Tabel 4.1	Visi dan Misi Kabupaten Ngada Tahun 2021- 2024	44
Tabel 4.2	Jumlah dan Proporsi Penduduk Kabupaten Ngada berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2020	52
Tabel 4.3	Jumlah dan Proporsi Penduduk Kabupaten Ngada berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2020	54
Tabel 4.4	jumlah dan Proporsi Penduduk Kabupaten Ngada berdasarkan Agama Tahun 2020	55
Tabel 4.5	jumlah Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik KTP-el.....	77
Tabel 4.6	jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga	79
Tabel 4.7	Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Per Kecamatan	80
Tabel 4.8	jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Per Kelompoik Umur	81
Tabel 4. 9	jumlah Kepemilikan Akta Perkawinan Per Kecamatan	82
Tabel 4.10	Tingkat Pendidikan dan Pangkat/Golongan Pegawai Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada	89

Tabel 5.1 Sarana dan Prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada 117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Kantor Bupati Ngada.....	37
Gambar 4.2	Lambang Kabupaten Ngada	42
Gambar 4.3	Peta Kabupaten Ngada	47
Gambar 4.4	Persyaratan Penerbitan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada	84
Gambar 4.5	sarana prasarana pembuatan (E-KTP)	87
Gambar 4.6	Sarana prasarana pembuatan (kartu keluarga dan akte)	88
Gambar 5.1	Prosedur Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada	92
Gambar 5.2	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sedang memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan	96
Gambar 5.3	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	101
Gambar 5.4	Prosedur Pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada	103
Gambar 5.5	Waktu Penyelesaian Pengurusan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada	106

Gambar 5.6 Alat Perekaman KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Ngada 113

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Gambar-Gambar Penelitian
2. Pedoman Wawancara
3. Organisasi Dan Personalia
4. Surat Keterangan Persetujuan Judul Dan Penetapan Pembimbing
5. Surat Keterangan Izin Dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
UNWIRA Kupang
6. Surat Keterangan Izin Penelitian Dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Propinsi Nusa Tenggara Timur
7. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Kantor Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada
8. Formulir Lembaran Konsultasi Skripsi
9. Daftar Hadir Peserta Ujian Skripsi
10. Curriculum Vitae

KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN NGADA

Maria Stefania Doe

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

ABSTRAK

penelitian ini berjudul Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah Bagaimana Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada. Teori yang digunakan oleh peneliti dalam memecahkan masalah penelitian adalah Kinerja Pelayanan Publik menurut Anwar Prabu Mangkunegara berupa Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja dan Pelaksanan Tugas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sumber data primer adalah para informan sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahap analisa data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, tahap penarikan kesimpulan lalu dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1).Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sudah sangat terbuka dalam setiap pelayanan administrasi kependudukan, dimana setiap pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya serta dalam pengurusan setiap pelayanan administrasi kependudukan hanya memakan waktu 5 menit . Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mengedepankan aspek keadilan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, dimana semua dilayani sama dan tanpa ada di diskriminasi serta pengurusan pelayanan berdasarkan penentuan nomor antrian yang sudah disediakan oleh DisDukcapil Kabupaten Ngada. Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada belum menyediakan sarana kotak saran sebagai sarana pengaduan dan penanganan keluhan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ngada (2). Kemudahan dalam alur, memperoleh dan mengakses pelayanan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada bisa dilakukan nomor telepon (WhatsApp) “081 337 486 325”, website (<https://disdukcapil.ngadakab.go.id>) dan mengunjungi Pusat Pelayanan Informasi Data (PPID) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada serta melalui email resmi DisDukcapil Ngada dialamat disdukcapil@go.id. Lamanya pengurusan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sudah sangat baik dimana hanya memakan waktu 5 menit sampai 15 tergantung kelengkapan dokumen persyaratannya(3). petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sudah sangat profesional dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan hal ini dapat dari adanya kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kejujuran petugas berupa tidak menerima pungli dalam setiap pelayanan administrasi kependudukan. Sarana prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sudah sangat memadai dalam menunjang pelayanan administrasi Kependudukan. Hal ini didukung dengan adanya Komputer, Server, Printer, Kursi, Meja, Ruang Tunggu, Loker Pelayanan, dan mesin antrian

Berdasarkan hasil analisis diatas, penulis menyimpulkan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada Dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja dan pelaksanaan tugas.

Kata Kunci :Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ngada

Abstract

This research is titled Performance of Employees of the Population and Civil Registration Service in the Population Administration Service in Ngada Regency. The formulation of the problem in writing this thesis is How the Performance of Employees of the Population and Civil Registration Service in the Population Administration Service in Ngada Regency. The theory used by researchers in solving research problems is Public Service Performance according to Anwar Prabu Mangkunegara covering Work Quality, Work Quantity and Task Implementation. This research uses qualitative descriptive method. Primary data sources are informants while secondary data are documents related to research variables. The data collection techniques used are interviews, observations, and documentation. The data analysis stage is carried out through data reduction, data presentation, conclusion drawing stage and then qualitative descriptive analysis.

The results showed that (1). The Population and Civil Registration Service of Ngada Regency is very open in every population administration service, where each population administration service is free of charge and in the management of each population administration service only takes 5 minutes. The Population and Civil Registration Service has implemented aspects of justice in providing population administration services, where all are served equally and without discrimination and service management based on the determination of queue numbers that have been provided by the Population and Civil Registration Service of Ngada Regency. The Civil Registration Service of Ngada Regency has not provided a means of advice box as a means of complaints and handling complaints related to population administration services in Ngada Regency (2). Ease in flow, obtaining and accessing services in population administration services in Ngada Regency can be done telephone number (WhatsApp) "081 337 486 325", website (<https://disdukcapil.ngadakab.go.id>) and visited the Data Information Service Center (PPID) of the Population and Civil Registration Service of Ngada Regency and through the official email of the Ngada Population Office addressed disdukcapil@go.id. The length of management of population administration services at the Ngada Regency Civil Registration Service has been very good and it only takes 5 minutes to 15 depending on the completeness of the required documents (3). Officers of the Population and Civil Registration Service of Ngada Regency have been very professional in providing population administration services, this can be from the discipline, politeness, friendliness and honesty of officers in the form of not accepting levies in every population administration service. The existing infrastructure at the Ngada Regency Population and Civil Registration Office is very adequate in supporting population administration services. This is supported by the existence of Computers, Servers, Printers, Chairs, Tables, Waiting Rooms, Service Counters, scanners, generators and queue machines

Based on the results of the analysis above, the author concludes that the Performance of Employees of the Population and Civil Registration Service of Ngada Regency in providing Population Administration Services in Ngada Regency has been running well, this can be seen from the quality of work, quantity of work and implementation of duties.

Keywords :Employee Performance, Population Administration Services, Ngada Population and Civil Registration Agency