

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh

KRISANTUS YOSEF SAKU

NPM: 22180211

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul: "EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA"

Disusun Oleh

Nama : KRISANTUS YOSEF SAKU
NPM : 22180211
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Timor
Disetujui Pada Tanggal : 03 Mei 2023

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. AP Aplonia Pala, S.Sos.,MM

NIP. 197311222021212002


Yoakim Rembu, S.Sos.,M.AP

NIP. 198504162019031009

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. AP Aplonia Pala, S.Sos.,MM

NIP. 197311222021212002

HALAMA PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUELEKTRONIK
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Disusun Oleh:

KRISANTUS YOSEF SAKU

NPM: 22180211

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji pada:

Hari/Tanggal : 03 Mei 2023

Tempat : AN I

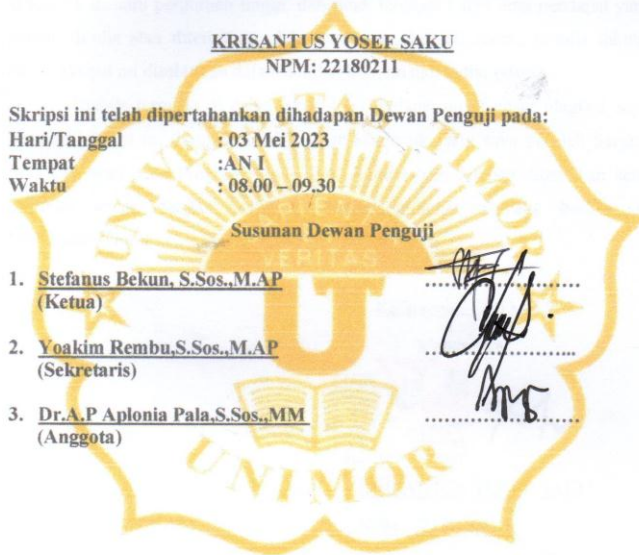
Waktu : 08.00 – 09.30

Susunan Dewan Penguji

1. Stefanus Bekun, S.Sos.,M.AP
(Ketua)

2. Yoakim Rembu, S.Sos.,M.AP
(Sekretaris)

3. Dr.A.P Aplonia Pala, S.Sos.,MM
(Anggota)



Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara


Yoakim Rembu, S.Sos.,M.AP
NIP. 196504162019031009

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam skripsi ini dengan judul: **"EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA"** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam skripsi ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Universitas Timor

Kefamenanu, 10 Mei 2023

Mahasiswa



KRISANTUS YOSEF SAKU

NPM: 22180211

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak Wenseslaus Saku dan Mama Yosefina Kolne, yang telah membesarkan saya hingga saat ini, mengajarkan saya untuk selalu bersyukur, dan selalu memberikan semangat serta dorongan dalam menyelesaikan studi ini.
2. Kakak Afelina Naimnanu, Kakak Jeniana Sainoin, dan adik Elisabeth Anggi Saku yang selalu membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan studi ini
3. Almamater tercinta Universitas Timor Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Prodi Ilmu Administrasi Negara yang sudah memberikan saya ilmu yang bermanfaat guna menunjang proses penyelesaian skripsi ini.

MOTTO

**“Segala yang indah belum tentu baik selamanya, tetapi segala yang baik sudah
tentu indah selama-lamanya”**

(Santo Manikin)

ABSTRAK

Krisantus Yosef Saku NPM: 22180211 Judul “Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara” Dibawah Bimbing, Dr.AP.Aplonia Pala,S.Sos.,MM Selaku Pembimbing Utama dan Yoakim Rembu,S.Sos.,M.AP Selaku pembimbing pendamping.Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. ”Tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara baik dari segi kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan.Metode yang digunakan adalah Metode Kualitatif dengan teknik Analisis Data bersifat analisis Deskriptif dengan sumber informan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan beberapa Masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara. Teknik Pengumpulan Data melalui Wawancara dan Dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: prosedur pelayanan, sudah sesuai dengan peraturan Bupati Timor Tengah Utara Nomor 9 tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil namun ada beberapa tata cara yang belum memenuhi prosedur pelayanan yakni tata cara pengajuan permohonan pelayanan dan tata cara penanganan pelayanan, sarana dan prasarana, hanya memenuhi dua bentuk sarana dan prasarana yaitu: mempermudah proses kerja dan mempercepat proses kerja, semangat kerjasama, sudah efektif karena kehadiran para pegawai sangat tertib, kerja sama yang bagus, merasa puas dalam bekerja, sangat disiplin dalam bekerja, loyalitas kelompok kerja sudah efektif karena selalu mencintai pekerjaan yang ada, pelayanan kepada masyarakat sampai tuntas, selalu bergotongroyong dalam bekerja, loyal untuk bekerja sama. Secara umum Penulis simpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara belum efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan

ABSTRACT

Krisantus Yosef Saku NPM: 22180211 Title "Effectiveness of Identity Card Services at the Department of Population and Civil Registration of North Central Timor Regency" Under the Guidance of. Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,M.M and Yoakim Rembu S.Sos.,M.AP As assistant supervisor. The problem raised in this study is "Effectiveness of the Identity Card Service at the Population and Civil Registration Office of North Central Timor Regency. "The objective achieved in this research is to describe the Effectiveness of the Identity Card Service at the Population and Civil Registry Office of North Central Timor Regency both in terms of quantity, quality and timeliness of work completion. The method used is a Qualitative Method with Data Analysis techniques that are descriptive analysis with sources of informants from the Office of Population and Civil Registration and several people from the North Central Timor District. Data Collection Techniques through Interviews and Documentation. The results of the study show that: service procedures are in accordance with North Central Timor Regent Regulation Number 9 of 2012 concerning Standard Operational Procedures for Population and Civil Registration Service Services, but there are several procedures that have not fulfilled service procedures, namely procedures for submitting service requests and procedures for handling services, facilities and infrastructure, only meet two forms of facilities and infrastructure, namely: facilitating the work process and speeding up the work process, the spirit of cooperation, has been effective because the presence of employees is very orderly, good cooperation, feeling satisfied at work, very disciplined at work, work group loyalty is already effective because they always love the existing work, service to the community to completion, always work together in work, loyal to work together. In general, the author concludes that the effectiveness of the Electronic Identity Card Service at the Population and Civil Registration Office of North Central Timor Regency has not been effective.

Keywords: Effectiveness, Services,

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul “**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA**” dengan tujuan untuk memenuhi syarat dalam menempuh gelar S1 pada Program Studi Administarasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Timor. Berdasarkan judul yang diangkat, penulis mendeskripsikan bahwa efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk merupakan bentuk pelayanan pemerintah terhadap masyarakat dimana kartu tanda penduduk elektronik sangat penting karena setiap orang wajib memiliki kartu tanda penduduk elektronit sebagai data kependudukan maka untuk mewujudkan pelayanan yang efektif perlu memperhatikan prosedur pelayanan, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja beserta sarana prasarana yang memadai. Sehubungan dengan selesainya proposal penelitian ini, perkenankan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada;

1. Dr. Ir. Stefanus Sio, M.P Sebagai Rektor Universitas Timor
2. Dr. A.P Aplonia Pala, S.Sos., MM Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik sekaligus pembimbing utama

3. Bapak Yoakim Rembu, S.Sos.,M.A.P Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekaligus Selaku Pembimbing ke Dua yang telah bersedia menyalurkan waktu dan pikiran-pikirannya dengan sabar dan tulus memberikan koreksi dan kritikan-kritikan yang membangun serta terus mengasuh dan mempertajam pikiran penulis demi penyempurnaan penulisan skripsi penelitian ini sampai selesai.
4. Bapak Stefanus Bekun, S.Sos., M.AP sebagai penguji
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik khususnya Administrasi Negara dan Pegawai Tata Usaha
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara
7. Bapak Wenseslaus Saku dan Ibu Yosevina Kolne dan seluruh keluarga yang telah memberikan moril dan materil, semangat serta Doa yang tak ada hentinya selalu diberikan dengan ikhlas kepada penulis.
8. Teman-teman seperjuangan kelas C angkatan 2018 yang dengan caranya masing-masing memberikan masukan yang komperhensif selama penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang sifatnya membangun penulis dengan tulus hati dan ikhlas menerimanya. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

Kefamenanu, 10 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAC.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORITIS	
2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	9
2.1.1. Pengertian Pelayanan	9
2.1.2. Pengertian Publik	11
2.1.3. Pelayanan Publik.....	12
2.1.4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	13
2.1.5. Standar Pelayanan Publik	15
2.1.6. Asas Pelayanan Publik	18
2.1.7. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2. Konsep Efektifitas.....	28

2.2.1. Pengertian Efektivitas	29
2.2.2. Pendekatan Efektivitas	35
2.2.3. Ukuran Efektifitas	41
2.3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	44
2.3.1. Konsep Kartu Tanda Penduduk Elektronik	44
2.3.2. Proses Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	45
2.4 Penelitian Terdahulu	49
2.5 Kerangka Berpikir.....	53
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	55
3.3. Fokus Penelitian.....	56
3.2. Sumber Data.....	56
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5. Teknik Analisis Data.....	59
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	63
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	63
4.1.2 Visi, Misi, Moto dan Nilai-Nilai Dasar Pelayanan	65
4.1.3 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok.....	66
4.1.4 Keadaan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	68
4.2 Penyajian Data Fokus.....	72
4.2.1 Prosedur Pelayanan	72
4.2.2 Sarana dan Prasarana.....	76
4.2.3 Semangat Kerja Sama	78
4.2.1 Loyalitas Kelompok Kerja	81
4.3 Pembahasan.....	83
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 4.1 Daftar Sarana dan Prasarana Utama dan Pendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	69
Tabel 4.2 Daftar Sarana dan Prasarana Utama dan Pendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir

Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif

Gambar 4.1 Jumlah Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara Secara

Keseluruhan Tahun 2022

Gambar 4.2 Foto pelayanan di DISDUKCAPIL

Gambar 4.3 Standar operasional prosedur pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Gambar 4.4 wawancara bersama seksi pengolahan dan penyajian data kependudukan

Gambar 4.5 Sarana dan prasarana di DISDUKCAPIL

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL TTU
- Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian
 - Lampiran 3.1 Wawancara Bersama Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - Lampiran 3.2 Wawancara Bersama Kepala Bidang Pengelolaan Informasi
Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
 - Lampiran 3.3 Wawancara Bersama Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
Kependudukan
 - Lampiran 3.4 Wawancara Bersama Operator KTP-el
- Lampiran 4 Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian