

**PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP)
DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALAKA**

SKRIPSI

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



OLEH

MARIA ASUMTA BRIA
NPM : 22180240

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

MOTTO

**Memulai dengan penuh keyakinan, Menjalankan dengan penuh keiklasan,
dan Menyelesaikan Dengan Penuh Kebahagiaan**

(Sumta Bria)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan rendah hati kepada:

1. Orang Tua Mamaku Tercinta Fransiska Seuk Nahak, Terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kaka Fhin, Adik Frede, Adik Riska dan Riski, Terimakasih atas Kasih sayang, dukungan dan motivasi yang kalian berikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi Ini.
3. Keluarga besarku Tercinta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas dukungan dan motivasi yang kalian berikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini.
4. Almamaterku Tercinta Universitas Timor

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi Penelitian dengan judul : **“Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka”**

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya ini tidak terlepas dari hambatan dan kendala dari berbagai segi, namun atas bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulisan karya ini dapat terselesaikan dengan baik.

Untuk itu sebelum dan sesudahnya penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya 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 Ilmu Politik. Sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II.
3. Bapak Yoakim Rembu,S.Sos.,M.AP, Sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
4. Ibu Anita Lassa.,S.Pd., Sebagai Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan tulus memberikan koreksi dan kritikan-kritikan yang membangun serta terus mengasah dan mempertajam pikiran penulis demi penyempurnaan karya ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Timor yang telah memberikan penulis dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahaan.

6. Untuk Mama Fransiska, Keluarga Besar, Kaka Adelfhyna Bria, Adik Serta Saudara/i yang tiada hentinya memberikan Doa dan dukungan kepada penulis selama proses perjuangan ini.
7. Teman-teman seangkatan 2018 Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penyusunan karya ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritikan serta saran demi penyempurnaan karya ini.

Kefamenanu, 10 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Pelayanan.....	10
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.1.3 Standar Pelayanan Publik	13
2.1.4 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	14
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Sumber Data	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Teknis Analisa Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	31
4.1.2 Gambaran Umum Kondisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka	32
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	36
4.1.4 Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Kebijakan.....	38
4.1.5 Persyaratan Pengurusan Dokumen Kependudukan	47
4.2 Penyajian Data Fokus	49
4.2.1 <i>Tangible</i> (Berwujud/Bukti Fisik)	49
4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	55
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Respon/Tanggapan)	59

4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	64
4.2.5	<i>Emphaty</i> (Empati).....	67
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	76
5.2	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....		80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Yang Wajib BerE-KTP 12 Kecamatan di Kabupaten Malaka Tahun 2022	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Tahun 2022	20
Tabel 4.1 Keadaan Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka Tahun 2022	33
Tabel 4.2 Keadaan Pegawai Kontrak Daerah DISDUKCAPIL Kabupaten Malaka Tahun 2022.....	35
Tabel 4.3 Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kabupaten Malaka Tahun 2022...	36
Tabel 4.4 Program Kerja Kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka Tahun 2022	44
Tabel 4.5 Uraian Standar Operasional Prosedural Tahun 2022.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	26
Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data (Model Interaktif)	30
Gambar 4.1 Lokasi Fisik Disdukcapil Malaka.....	50
Gambar 4.2 KK Sebagai Syarat Perekaman dan Pencetakan KTP-eL	52
Gambar 4.3 Tidak Ada Kesalahan Dalam Pencetakan	56
Gambar 4.4 Kemampuan Pegawai Mengoperasikan Alat Bantu.....	58
Gambar 4.5 Antrian Menunggu Pelayanan.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara

ABSTRAK

Nama Maria Asumta Bria, NPM. 22180240, Judul Penelitian Pelayanan e.KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka merupakan salah satu organisasi atau lembaga publik yang didirikan oleh pemerintah dan memiliki perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk melayani kebutuhan masyarakat dan membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya. adapun permasalahan yang diajukan adalah bagaimanakah sistem dari pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka dengan sub fokus tangible (berwujud/bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (kesesuaian dengan aturan yang lebih tinggi). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan dalam pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, informen dan dokumentasi Kepala Dinas Disdukcapil Malaka dan masyarakat Kabupaten Malaka. Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa: hasil penelitian sistem pelayanan e-KTP yang belum profesional dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan karena masi terdapat sarana dan prasarana yang belum memadai. Dimensi reliability (kehandalan) , Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sudah menerapkan Dimensi *Reliability*. Berdasarkan sub dimensi dalam Dimensi *Reliability* sudah berjalan dengan baik. Dimensi Responsiveness (Tanggapan), Pada Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sudah menerapkan dimensi *Responsiveness* beserta sub dimensinya. Namun terdapat beberapa sub dimensi seperti beberapa pegawai yang di nilai tidak ramah. Dimensi Assurance (Jaminan), pada pelayanan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sudah menerapkan dimensi *Assurance* beserta sub dimensinya. Namun sub dimensinya belum berjalan sesuai harapan masyarakat seperti pegawai belum maksimal memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Dimensi Empaty (Empati), Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sudah menerapkan Dimensi *Empathy* (Empati) beserta sub dimensinya. karena pelayanan suda berjalan sesuai harapan masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan E-KTP

ABSTRACT

Name Maria Asumta Bria, NPM. 22180240, Title of Research on e.KTP Services at the Office of the Population and Civil Registration Office of Malacca Regency is one of the organizations or public institutions established by the government and has the development of information technology and communication to serve the needs of the community and assisting humans in carrying out their activities. The problem posed is how the system of e-KTP services at the Malacca Regency Population and Civil Registration Service Office with sub fokus tangible (in the form / physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy) (conformity to higher rules). The method used is descriptive qualitative and in data collection using observation techniques, interviews, information and documentation of the Head of Dinas Disdukcapil Malaka and the people of Malacca Regency. From the results of the research conducted, it can be concluded that: the results of research on the e-KTP service system that has not been professional from the population and civil registration service in implementing policies, programs and activities because there are inadequate facilities and infrastructure. Dimension of reliability (reliability), services at the Office of the Population Office and Civil Registration of Malacca Regency have implemented the *Dimension of Reliability*. Based on the sub-dimensions in the *Reliability* Dimension is already working well. Dimension of Responsiveness (Response), in Services at the Office of the Population and Civil Registration Service of Malacca Regency has applied the *dimension of Responsiveness* and its sub-dimensions. However, there are some sub-dimensions such as some employees who are judged to be unfriendly. Assurance (Guarantee) dimension, in the office of the Malacca Regency Population and Civil Registration Office, it has applied the *Assurance* dimension and its sub-dimensions. However, the sub-dimensions have not run according to community expectations, such as employees have not been able to provide timely guarantees in service. Empaty Dimension (Empathy), the Malacca Regency Population and Civil Registration Service Office has implemented the *Empathy* (Empathy) Dimension and its sub-dimensions. Because Suda's services run according to community expectations.

Keywords: E-KTP Service

HALAMAN PERSETUJUAN

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

Disusun Oleh:

Nama : Maria Asumta Bria
NPM : 22180240
Program Studi : Admistrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Disetujui pada tanggal : 04 Mei 2023

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Anita Lassa, S.Pd.,MM
NIP. 198611032014042001



Dr.A.P. Aplonia Pala, S.Sos.,MM
NIP. 197311222021212002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Timor



Dr.A.P. Aplonia Pala, S.Sos.,MM
NIP. 197311222021212002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul: **PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA**

Diajukan Oleh:

Nama : Maria Asumta Bria

NPM : 22180240

Skripsi ini Dipertahankan Di Hadapan Dewan Penguji Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 04 Mei 2023
Tempat : Ruang AN I
Waktu : 09.30 - 11.00

Susunan Dewan Penguji :

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

.....
[Signature]

2. Dr.A.P. Aplonia Pala, S.Sos., MM
(Sekertaris)

.....
[Signature]

3. Anita Lassa S.Pd.,MM
(Anggota)

.....
Anil

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Eakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Yoakun Rembu, S.Sos.,M.AP
NIP. 198504162019031009

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenarr-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam Naskah Skripsi dengan Judul : **PELAYANAN E-KTP DIKANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA** (Studi Penelitian Ini di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka)

Apabila pernyataan ini didalam naska skripsi ini dapat di buktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh serjana Sosial (S.Sos) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (UU Nomor 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Kefamenanu, 10 Mei 2023



Nama : Maria Asumta Bria
Npm : 22180240
Prodi : Administrasi Negara