

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN e-KTP
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA KUPANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH

ARNOLDUS ONDOK

42118118

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang, Juli 2025

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

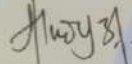
Diajukan Oleh:

ARNOLDUS ONDOK

42118118

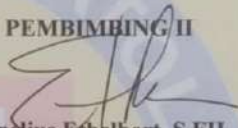
Diperiksa Oleh:

PEMBIMBING I


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

NIDN. 0807057601

PEMBIMBING II


Yohanes Kornelius Ethelbert, S.FIL.,MPA

NIDN. 0814098801

Disetujui Oleh:

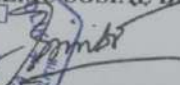
KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK


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

NIDN. 0807057601

Disahkan Oleh:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Drs. Frans Bapa Tokan, MA

NIDN. 0811116701

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

Disusun oleh:

ARNOLDUS ONDOK

42118118

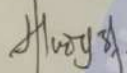
Telah Dipertahankan Didepan Dewan Pembahas

Pada Tanggal 18 Juli 2025

Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

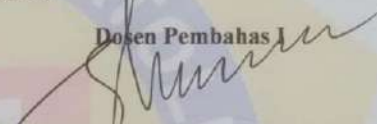
Dosen Pembimbing I



Dr. Indrivati, S.IP., M.Si

NIDN. 0807057601

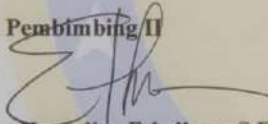
Dosen Pembahas I



Yasinta Y. Palan Peten, S.Sos., M.Si

NIDN. 0808067802

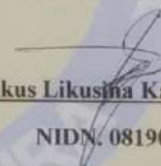
Dosen Pembimbing II



Yohanes Kornelius Ethelbert, S.FIL., MPA

NIDN. 0814098801

Dosen Pembahas II



Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si

NIDN. 0819027901

Dinyatakan Telah Lulus Dari Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 18 Juli 2025

Ketua Program Studi



Dr. Indrivati, S.IP., M.Si

NIDN. 0807057601

PERNYATAAN KEORISINALAN

PERNYATAAN KEORSINALAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arnoldus Ondok

Nim : 42118118

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG

Adalah benar-benar karya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya sedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 15 April 2025

Pernyataan
10000
METERAI
TEMPEL
DF404ANX026157313
Arnoldus Ondok



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johanes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395

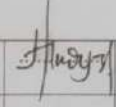
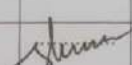
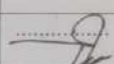
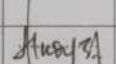
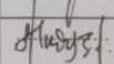
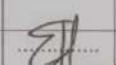
Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwira@unwira.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat** Tanggal **02** Bulan **Mei** Tahun **2025** Pukul **09.00** WITA Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Arnoldus Ondok
NIM : 42118118
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :
"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Dr. Indriyati, S.IP.,M.Si		
2	Sekretaris	:	Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil.,MPA		
3	Penguji Materi I	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
4	Penguji Materi II	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
5	Penguji Materi III	:	Dr. Indriyati, S.IP.,M.Si		
6	Pembimbing I	:	Dr. Indriyati, S.IP.,M.Si		
7	Pembimbing II	:	Yohanes Kornelius 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 = 84,33

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

=



Kupang, 02 Mei 2025

Ketua Tim Penguji,

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

NIDN: 0807057601

MOTTO

**“KARENA MASA DEPAN SANGGUH ADA
DAN HARAPANMU TIDAK AKAN HILANG”**

AMSAL 23:18

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam atas Rahmat Allah yang Maha Kuasa, Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh ketulusan dan rasa hormat kepada orang-orang yang tercinta dalam hidup saya.

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan terselesaikan dengan baik. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang mengabulkan segala doa dan harapan.
2. Ayah Kelitus Rinding dan Ibu Maria Ima yang telah melahirkan, mendoakan, membesarkan, mendidik, membimbing dan menyekolahkan penulis hingga berhasil menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik
4. Saudara-saudari penulis, kakak Apolonia Heno dan Ambrosius Surung terimakasih banyak atas doa, dukungan, dorongan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis serta memberikan yang terbaik dalam menanti keberhasilan penulis.
5. Untuk semua keluarga besar Mbaru Mese, terimakasih banyak atas dukungan dan doa serta motivasi yang diberikan kepada penulis dalam masa perkuliahan penulis.
6. Almamater tercinta jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, untuk segala karya-Nya yang ajaib dengan kasih setia-Nya yang selalu menyertai perjalanan dalam penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa proses penulisan skripsi ini banyak pihak yang selalu memberikan dukungan dan motivasi bagi penulis. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Widya Mandira Kupang P.Dr. Philipus Tule, SVD
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang Bapak Drs. Frans B. Tokan, MA
3. Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Ibu Dr. Indriyati S.IP., M. SI
4. Ibu Dr. Indriyati, S.IP., M.Si sebagai dosen pembimbing 1 dan Bapak Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil., MPA sebagai dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis dan mengoreksi tulisanya dari awal penulis sehingga rampung.
5. Ibu Yasinta Y. Palan Peten, S.Sos, M.Si dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberi saran motivasi serta menguji pemahaman penulis terhadap skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

7. Kedua orang tua tercinta, Bapa Kelitus Rinding dan Mama Maria Ima atas semua pengorbanan, kasih sayang, doa dan dukungan yang sangat berharga bagi penulis.
8. Kakak Apolonia Heno dan Ambrosius Surung serta semua keluarga besar Mbaru Mese terimakasih untuk semua dukungannya dalam segala hal.
9. Sahabat terdekat penulis: Aveliana Danus, Gabriela C.K. Ondok, Yopi Susanto, Bertus Tesa, Alvin Dagung terimakasih atas semua motivasi, dukungan, perhatian, dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis selama dibangku kuliah juga dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada informan serta masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Ahir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

Kupang

Penulis

Arnoldus Ondok

ABSTRAK

Dalam usaha mewujudkan ketertiban dalam administrasi kependudukan secara nasional. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan data yang akurat dan terkini. Maka diharapkan pemerintah di seluruh Indonesia dapat melaksanakan pelayanan publik dan tidak menutup kemungkinan di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil menjadi salah satu organisasi pemerintah sebagai pelaksana pembuatan e-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana **Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang**, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Data yang dikumpulkan kemudian direduksi berupa topik-topik temuan yang kemudian disajikan secara naratif. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah tergolong baik. Dan kualitas pelayanan yang disediakan sangat memudahkan konsumen dalam melakukan pembuatan e-KTP.

Namun dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih ada beberapa kendala yang menjadi penghambat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang adalah pencetakan -eKTP dalam hal ini blanko masih menjadi kewenangan dari pusat sehingga pendistribusian e-KTP harus menunggu dari pusat. Pegawai juga belum disiplin dilihat dari masih ada pegawai yang datang tidak tepat pada waktunya. Hal lain adalah sarana prasarana DISDUKCAPIL kurangnya alat perekaman. Inilah yang menjadi penghambat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan e-KTP

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PROGRAM STUDI.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
PERNYATAAN KEORISINALAN.....	
BERITA ACARA.....	
MOTTO.....	
PESEMBAHAN.....	
KATA PENGANTAR.....	
ABSTRAK.....	
DAFTAR ISI.....	
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB 11 LANDASAN TEORI	
2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Pelayanan Publik.....	13
2.1.1 Jenis-jenis 2Pelayanan Publik.....	15
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	18
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	20
2.3 Pengertian e-KTP.....	21
2.4 Pelaksanaan e-KTP.....	23
2.5 Kerangka Pikir.....	30
BAB 111 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Waktu Dan Lokasi.....	33

3.3 Fokus Penelitian.....	33
3.4 Subjel Penelitian.....	35
3.5 Sumber Data.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7 Teknik Pengolahan Data.....	37
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	
4.1 Sejarah Dinas Keendudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.....	39
4.2 Letak Geografis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.....	39
4.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.....	40
4.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.....	41
4.5 Tugas dan Fungsi Jabatan Sesuai Struktur Organisasi.....	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian.....	50
5.1.1 Indikator Ketepatan Waktu.....	51
5.1.2 Indikator Kebijakan Dalam Pelayanan.....	53
5.1.3 Indikator Sarana Dan Prasarana Pelayanan.....	54
5.1.4 Indikator Sistem Informasi Pelayanan.....	56
5.1.5 Indikator Konsultasi Dan Pengaduan.....	57
5.2 Pembahasan.....	59
5.2.1 Pembahasan Indikator Ketepatan Waktu.....	59
5.2.2 Pembahasan Kebijakan Dalam Pelayanan.....	60
5.2.3 Pembahasan Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	62
5.2.4 Pembahasan Sistem Informasi Pelayanan.....	63
5.2.5 Pembahasan Indikator Konsultasi dan Pengaduan.....	64
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	67
6.2 Saran.....	69
LAMPIRAN	
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	31
Gambar 2. SOP Layanan Adminduk Kantor Disdukcapil Kota Kupang.....	61
Gambar 3. Ruang Tunggu Masyarakat.....	62
Gambar 4. Loker Pengaduan Kantor Disdukcapil Kota Kupang.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penerbitan e-KTP Dari Tahun 2021 Sampai 2024.....	8
Tabel 2. Fokus Penelitian.....	33
Tabel 3. Informan Peneltian.....	35
Tabel 4. Jumlah Perekaman KTP Elektronik.....	48
Table 5. Jumlah Penduduk BerKTP-Elektronik Perkecamatan.....	49