

SKRIPSI
PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK WAJIB KTP DI KOTA KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR



DISUSUN OLEH :
HERMENEGILDE CHANDELA MULYATI NOT
NIM: 41121062

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
Kupang 85225 – Timor – NTT Email : pemerintahan@unwira.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis Tanggal 16 Oktober 2025, Pukul 10.00 WITA**, telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Hermenegilde Chandela Mulyati Not
NIM : 41121062
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi :
"Penerapan Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Wajib KTP di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
2. Sekretaris : Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.I.P
3. Penguji Materi I : Dr. Urbanus Ola, M.Si
4. Penguji Materi II : Veronika Ina Assan Boro, S.IP., M.Si
5. Penguji Materi III : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
6. Pembimbing I : Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
7. Pembimbing II : Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.I.P

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 88

Penguji II = 85

Penguji III = 84

Lulus dengan Nilai = 86,7

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan

Dekan,

Drs. Frans Bapa Tokan, MA

Kupang, 16 Oktober 2025

Ketua Tim Penguji,

Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang,2025

**PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK WAJIB KTP DI KOTA KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

DIAJUKAN OLEH :

HERMENEGILDE C. M. NOT

41121062

DIPERIKSA OLEH :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II


Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si
NIDN : 0822096401


Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.IP
NIDN : 1526029501

**DISTUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**



Fausabius Saparera Niron, S.IP., M.IP
NIDN : 1527128301

**DISAHKAN OLEH :
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



Drs. Frans Bapa Tokan, MA
NIDN: 0811116701

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hermenegilde Chandela Mulyati Not

No. Registrasi : 411 21 062

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul **“PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BAGI PENDUDUK WAJIB KTP DI KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR”** adalah karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan oleh saya maupun orang lain. Narasi dan teks yang termuat di dalamnya adalah teks saya sendiri, kecuali kutipan orang/pihak lain yang dituliskan dalam Daftar Pustaka Skripsi ini.

Jika di kemudian hari, ditemukan adanya pelanggaran dari yang saya nyatakan dalam surat pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang 2025,



Hermenegilde Chandela Mulyati Not

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan bagi penduduk wajib KTP di Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Digitalisasi pelayanan publik melalui sistem Pelayanan Via Online (PLAVON) merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Kupang dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai Dispendukcapil dan masyarakat pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital membawa dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti kemudahan akses, kecepatan proses, dan transparansi birokrasi. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa ketidaksesuaian data antar dokumen kependudukan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur jaringan. Untuk mengoptimalkan digitalisasi layanan, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, koordinasi lintas instansi, serta penguatan sarana dan prasarana teknologi. Secara keseluruhan, digitalisasi administrasi kependudukan di Kota Kupang telah menunjukkan kemajuan yang signifikan menuju pelayanan publik yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Kata kunci: *Digitalisasi, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Kota Kupang.*

ABSTRACT

This study aims to describe the implementation of digitalization in population administration services for residents required to have an ID card (KTP) in Kupang City, East Nusa Tenggara Province. The digital public service system, known as Pelayanan Via Online (PLAVON), is an innovation by the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of Kupang City to improve service efficiency and effectiveness. This research employs a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving Dispendukcapil staff and service users.

The findings indicate that the implementation of digital systems has had a positive impact on public service quality, including easier access, faster processing, and increased transparency. However, challenges remain, such as data inconsistencies between documents, low digital literacy among citizens, and limited technological infrastructure. To optimize digital service implementation, stronger inter-institutional coordination, better infrastructure, and more extensive public education are needed. Overall, the digitalization of population administration services in Kupang City has made significant progress toward achieving efficient, transparent, and citizen-responsive public services.

Keywords: *Digitalization, Population Administration, Public Service, Kupang City.*

MOTTO

AKU TANPA KALIAN BUKAN AKU

By

Hermenegilde Chandela Mulyati Not

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa cinta dan penghormatan terdalam kepada:

1. Untuk Almarhum Bapa Belasius Not tercinta, Walau raga Bapa telah tiada, kasih sayang dan kenangan bersamamu akan selalu hidup di hati saya. Terima kasih, Bapa, atas segala cinta, pengorbanan, dan kerja kerasmu selama ini. Bapa telah menanamkan nilai-nilai kehidupan yang begitu berharga tentang ketulusan, kejujuran, dan semangat pantang menyerah. Setiap langkah yang saya tempuh, setiap pencapaian yang saya raih, tidak lepas dari doa dan perjuangan Bapa di masa lalu. Saya masih dapat merasakan kehadiran Bapa dalam setiap hembusan doa, dalam setiap semangat yang mendorong saya untuk tidak berhenti berjuang. Meskipun Bapa tidak lagi di sini untuk melihat hasil dari perjalanan panjang ini, saya yakin Bapa sedang tersenyum bangga dari tempat terbaik di sisi Tuhan. Karya ini saya persembahkan sebagai bentuk cinta dan penghormatan untukmu, Bapa sosok pahlawan sejati dalam hidupku.
2. Untuk Almarhum Mama Maria Goreti Ehok tersayang, Mama adalah sosok cahaya yang tak pernah padam, bahkan setelah kepergianmu. Terima kasih atas segala kasih sayang, kelembutan, dan doa yang selalu mengiringi setiap langkah hidupku. Mama mengajarkan arti ketulusan, kesabaran, dan keikhlasan yang sesungguhnya. Walau raga Mama telah tiada, kehadiran Mama tetap terasa dalam setiap napas perjuanganku. Saya masih bisa merasakan hangatnya cinta Mama melalui kenangan yang tidak

akan pernah hilang. Walau raga Mama telah tiada, kehadiranmu tetap terasa dalam setiap napas perjuanganku. Saya masih bisa merasakan hangatnya cinta Mama melalui kenangan yang tak akan pernah hilang. Terima kasih telah menjadi sosok terindah dalam hidupku, tempat saya belajar mencintai tanpa pamrih. Semoga Mama beristirahat dengan damai di surga, dan semoga karya ini menjadi persembahan kecil yang membawa senyum di wajah Mama di alam sana.

3. Untuk Kakak laki-lakiku Norberto Terry Not tercinta, Terima kasih telah menjadi cahaya yang meneruskan kasih dan peran Bapa dan Mama dalam hidupku. Erik bukan hanya seorang kakak, tetapi juga sosok pelindung, pembimbing, dan panutan yang selalu ada di setiap langkahku. Dalam diam, Erik menanggung tanggung jawab besar yang seharusnya menjadi milik orang tua, namun Erik jalani dengan tulus tanpa mengeluh. Terima kasih atas segala dukungan, kerja keras, dan pengorbananmu yang begitu besar agar saya dapat berdiri hingga titik ini. Erik telah menjadi contoh nyata arti kasih keluarga yang sesungguhnya tulus, tanpa batas, dan penuh pengertian. Skripsi ini saya persembahkan untukmu Erik, sebagai ungkapan terima kasih yang takkan pernah cukup saya ucapkan dengan kata-kata. Semoga keberhasilan kecil ini menjadi kebanggaanmu, sebagaimana saya selalu bangga memiliki kakak sekaligus pengganti Bapa dan Mama sepertimu. Untuk Bapa dan Mama di surga, serta Kakak yang dengan setia menggantikan peran mereka di dunia, terima kasih atas cinta yang tidak

pernah pudar. Karya ini adalah bentuk penghargaan, kerinduan, dan cinta yang akan selalu hidup dalam setiap langkah saya ke depan.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan cintanya, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini dengan judul “**Penerapan Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Bagi Penduduk Wajib KTP Di Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur**” sebagai salah satu untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Proposal Penelitian ini dapat terselesaikan berkat dukungan dan arahan yang diberikan oleh dosen pembimbing satu dan dosen pembimbing dua.

Dalam menyusun Rencana Penelitian ini penulis sangat menyadari terdapat banyak kekurangan dalam pembuatan Rencana Penelitian ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang dapat memotivasi dan membangun agar bisa menjadi pembelajaran dan menjadi lebih baik. Terakhir, harapan penulis semoga Rencana Penelitian ini dapat berguna dan bisa dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya. Untuk itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Sekertaris Program Studi Ilmu Pemerintahan.
3. Bapak Drs. Mikael Thomas Susu, M.Si selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan,

dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Yohana Fransiska Medho, S.IP., M.I.P selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang selalu memberi saran dan masukan serta semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Urbanus Ola, M.Si selaku dosen penguji 1 (satu) atas kesediaan memberikan masukan, saran dan pertanyaan yang sangat membantu saya dalam melihat dan menyempurnakan berbagai aspek dalam skripsi ini.
6. Ibu Veronika Ina Assan Boro, S.IP., M.Si selaku dosen penguji 2 (dua) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk menguji serta memberikan masukan yang konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Pegawai di Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan pengetahuan, pemahaman, dan pelayanan selama penulis melaksanakan studi di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Kepada sahaba Shigi Waku, yang selalu hadir memberi bantuan, nasihat, dan dorongan ketika semangat mulai menurun. Kehadiranmu menjadi bukti bahwa persahabatan sejati mampu menguatkan dalam setiap perjuangan. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan menjadi berkat yang tak terhitung nilainya.
9. Sahabat hebat Avel Reni dan Nand Rea, yang selalu memberi motivasi dan energi positif dalam setiap langkah perjuangan saya. Terima kasih atas dorongan dan inspirasi kalian yang membuat saya terus bersemangat hingga akhir. Semoga karya kecil ini menjadi bukti bahwa kerja keras dan ketulusan selalu membuahkan hasil terbaik.
10. Kepada sahabat terbaik Tasya Bora yang selalu hadir memberi semangat, mendengarkan keluh kesah, dan menjadi teman berbagi di setiap proses perjuangan ini. Dukungan dan ketulusanmu menjadi bagian berharga dalam perjalanan ini. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi semua pihak.
11. Teman-teman perjuangan Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP UNWIRA Angkatan 2021.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan skripsi ini agar bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Kupang, Oktober 2025

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kelurahan Pitak Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai pada tanggal 06 Agustus 2002. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Blasius Not dan Ibu Maria Goreti Ehok. Pada tahun 2008 penulis memulai pendidikan formal di TK Santa Maria Fatima dan lulus pada tahun 2009. Pada tahun 2009 penulis melanjutkan studi ke Sekolah Dasar Katolik Cewonikit dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2015 penulis melanjutkan studi ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Langke Rembong Dan lulus pada tahun 2017. Tahun 2017 penulis melanjutkan studi di SMAN 1 Langke Rembong dan lulus pada tahun 2020. Penulis kemudian menjadi mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Widya Mandira Kupang Tahun 2021.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
BERITA ACARA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	xi
RIWAYAT HIDUP	xiv
DAFTAR ISI	vxv
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
2.1 Tinjauan Pustaka	22
2.2 Tinjauan Konseptual	26
2.2.1 Pelayanan Publik.....	26
2.2.2 Administrasi Kependudukan.....	28
2.2.3 Digitalisasi Penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Penentuan Metode Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.3 Oprasional Variabel.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Keabsahan Data.....	38

3.5. Teknik Analisis Data	39
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH DAN OBJEK PENELITIAN	40
4.1 Wilayah Penelitian	40
4.1.1 Kondisi Geografis dan Administrasi Wilayah.....	40
4.1.2 Keadaan Demografi/Kependudukan	41
4.1.2 Struktur	43
4.2 Gambaran Umum	49
4.2.1 Visi dan Misi	50
4.2.2 Tugas Dan Fungsi.....	52
4.2.3 Struktur Organisasi.....	52
4.2.4 Kependudukan Kota Kupang	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	63
5.1 Identifikasi.....	63
5.1.1 Keakuratan Data Pribadi.....	63
5.1.2 Ketersediaan Dokumen Pendukung	67
5.2 Validasi.....	71
5.2.1 Kesesuaian Database Kependudukan	71
5.2.2 Kecocokan Data Pendukung.....	74
5.2.3 Proses Validasi Waktu.....	79
5.3 Verifikasi.....	84
5.2.1 Tingkat Keabsahan Data	84
5.2.1 Kelengkapan Dokumen.....	91
BAB VI PENUTUP	96
6.1 Kesimpulan.....	96
6.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	101