

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DI KABUPATEN NAGEKEO SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Pendidikan



OLEH

MARIA YENIANA GOO
42119003

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

2025

LEMBARAN PENGESAHAN

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN
NAGEKEO**

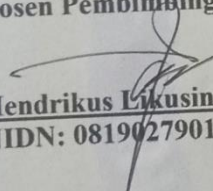
DIAJUKAN OLEH:

MARIA YENIANA GOO
42119003

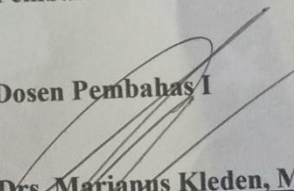
**Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Pembahas
Pada Tanggal Rabu, 21 Mei 2025
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima**

Susunan Dewan Pembahas

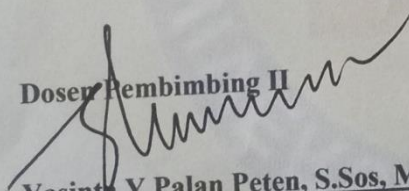
Dosen Pembimbing I


Hendrikus Lukusina Kaha, S.IP, M, Si
NIDN: 0819027901

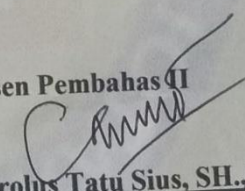
Dosen Pembahas I


Drs. Marianus Kleden, M.Si
NIDN: 0805096002

Dosen Pembimbing II


Yasinta Y Palan Peten, S.Sos, M.Si
NIDN: 0808067802

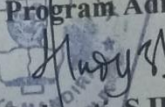
Dosen Pembahas II


Karolus Tatu Sius, SH., M.Si
NIDN: 0830046701

Di Nyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 21 Mei 2025

Ketua Program Administrasi


Dr. Indryati, S.IP, M.Si
NIDN: 0807057601

LEMBARAN PENGESAHAN

Kupang, 21 Mei 2025

KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN
NAGEKEO

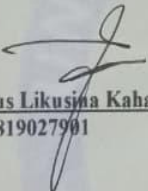
DIAJUKAN OLEH:

MARIA YENIANA GOO

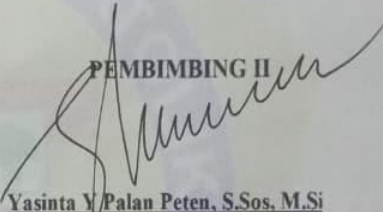
42119003

DIPERIKSA OLEH:

PEMBIMBING I


Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M, Si
NIDN: 0819027901

PEMBIMBING II


Yasinta Y Palan Peten, S.Sos, M.Si
NIDN: 0808067802

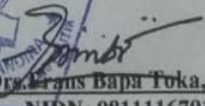
DISETUJUI OLEH:

KETUA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK


Dr. Indrati, S.IP, M.Si
NIDN: 0807057601

BISAHKAN OLEH:

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Drs. Frans Bapa Toka, MA
NIDN: 0811116701



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Rabu** Tanggal **21** Bulan **Mei** Tahun **2025** Pukul **09.00** WITA Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Maria Yeniana Goo
NIM : 42119003
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN NAGEKEO"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
2	Sekretaris	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
3	Penguji Materi I	:	Drs. Marianus Kleden, M.Si		
4	Penguji Materi II	:	Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si		
5	Penguji Materi III	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
6	Pembimbing I	:	Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si		
7	Pembimbing II	:	Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 80
Penguji III = 80
= 82 / A-

Lulus dengan Nilai

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang

Mengesahkan :
Dekan

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A
NIDN: 0811116701

Kupang, 21 Mei 2025
Ketua Tim Penguji,

Hendrikus Likusina Kaha, S.IP.,M.Si
NIDN: 0819027901

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINAL

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Yeniana Goo

Nim : 42119003

Fakultas/prodi: FISIP/ Ilmu Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan Judul "Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-ktp dinas kependudukan dan pencatatan sipil" adalah karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan penyimpangan, maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 2025

Disahkan/Diketahui

Pembimbing

Mahasiswa/Pemilik



Hendrikus Likusina Kaha

NIDN: 0819027901



Maria Yeniana Goo

MOTTO

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23: 18)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa cinta yang tulus dan bangga kepada orang terkasih yang telah mendukung saya dengan cara masing-masing

1. Untuk orang Tua Tercinta. Kedua Orang tua tercinta Bapak Makrinus Lema dan Mama Akulina Wuda yang sudah mengandung, melahirkan membesarkan, mendidik, dan memberi dukungan serta mengorbankan segala perasaan demi kebahagiaan dan kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Untuk keluarga dari bapak dan mama, kak Ovan, adik Anita dan Melan, yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan motivasi kepada saya .

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas Rahmat, Penyertaan serta Anugerah-Nya penulis bisa menyelesaikan Proposal tugas akhir dengan judul "Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nagekeo" dengan baik.

Penulis laporan ini bertujuan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyelesaian Skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu dengan ketulusan dan rendah hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ibu Dr. Indriyati, S.IP.M.Si selaku ketua Program studi Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Kristianus S.H. Molan, S.Sos, M.A.P selaku Dosen pembimbing akademik
5. Bapak Hendrikus Kaha, S.IP, M, Si dan Ibu Yasinta Y Palan Peten, S.Sos, M.S selaku pembimbing I dan Pembimbing II
6. Kedua orangtua tercinta
7. Kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dan memberikan dorongan, serta kerja sama yang baik sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, masukan dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan kedepan. Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangan penulis berhadap kiranya karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pembaca sekalian.

Kupang, Juni 2025

ABSTRAK

Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nagekeo

Pelayanan public yang prima merupakan cerminan dari tata kelola pemerintahan yang baik, terutama dalam layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang menjadi hak fundamental setiap warga negara. Namun, dalam praktiknya proses pembuatan e-KTP seringkali menghadapi berbagai kendala yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana kinerja pelayanan public dalam pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Nagekeo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis penelitian kualitatif dengan sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Informasi penelitian terdiri atas Kepala Dinas, pegawai dan masyarakat yang menggunakan kinerja pelayanan public dalam pembuatan e-KTP. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknis analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menemukan bahwa system dari penerapan kinerja pelayanan e-KTP telah diterapkan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) pemohon ke disdukcapil menemui petugas layanan petugas verifikasi berkas pemohon, pemrosesan rekaman untuk KTP pemula pemrosesan cetak KTP, pemohon mengambil dokumen KTP-EL, dan permohonan pulang.

Kata Kunci: Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan E-ktip

ABSTRACT

Public service performance in making e-KTP at the population and civil registration service in Kabupaten Nagekeo

Excellent public service is a reflection of good governance, especially in population administration services such as the creation of Electronic Identity Cards which are the fundamental rights of every citizen. However, in practice the process of making e-KTP often face various obstacle that impact public satisfaction. This study aims to analyze and describe how public service performance in making e-KTP at the population and civil registration office in Nagekeo district. This study uses qualitative research methods. The type of qualitative research consists of the head of the office, emplyoyees and the community who use public service performance in making e-KTP. Data collection methods use interviews, observations, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study found that the system of implementing e-KTP service performance has been implemented in accordance with the standard operating procedures (SOP) for applicants, processing, recording for new KTP, processing KTP printing, applicants taking KTP documents and applicants returning home.

Keyword: Public Service Perfomance in Making e-KTP

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	ix
1.1 Latar Belakang	6
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian terdahulu.	9
2.2 Kinerja	9
2.2.1 Defenisi Kinerja	11
2.2.2 Indikator Kinerja	13
2.2.3 Pengukuran Kinerja	15
2.2.4 Jenis Kinerja	17

2.3 Pelayanan e-KTP	20
2.3.1 Proses Pelayanan e-KTP.....	20
2.3.2 Pengertian e-KTP. 21	
2.3.3 Fungsi dan Kegunaan e-KTP	22
2.3.4 Proses Pembuatan e-KTP	22
2.4 Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP	23
2.5 Kerangka Berpikir 30	
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Metode Penelitian	32
3.2 Lokasi Penelitian	32
3.3 Informan Penelitian	33
3.4 Fokus Penelitian	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	34
3.6 Metode Analisis Data	35
3.7. Jadwal Penelitian	37
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	39
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.2. Visi Misi Kantor Duckcapil	41
4.3. Pemerintahan	41
4.4. Uraian Tugas Dan Fungsi Jabatan	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	51
5.1 Kualitas.....	51
5.1.1 Kemudahan dalam Proses Pelayanan e-KTP	52
5.2 Ketepatan Waktu	54
5.2.1 Waktu Pelayanan dan Penyelesaian e-KTP	55
Ketersediaan sarana dan prasarana	56

5.3Efisiensi.....	57
5.3.1Jaminan Biaya Dalam Pelayanan.....	57
5.3.2Kemudahan Akses	58
5.4Hambatan Proses Pembuatan e-KTP Pada Disdukcapil Nagekeo	
5.4.1Server/Jaringan	.60
5.4.2Verifikasi Data.....	61
BAB VI PENUTUP	62
6.1Kesimpulan	62
6.2Saran	63
LAMPIRAN.....	64
SURAT REKOMENDASI KEPALA PERPUSTAKAAN.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Berpikir	31
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Tentang Masalah-masalah Pembuatan e-KTP di Kabupaten Nagekeo	5
3.1 Tabel Informan Penelitian	33
3.2 Tabel Fokus Penelitian	34
3.3 Jadwal Penelitian	38