

**KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA KUPANG**

KARYA TULIS ILMIAH

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik*



OLEH :

WASTY MELIANSI LIU
NIM : 42116066

**PROGRAM STUDI ADMINITRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIDYA MANDIRA
KUPANG
2020**



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN MAKALAH ILMIAH

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 26 Juni 2020 Jam 10.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Makalah Ilmiah, bagi mahasiswa :

Nama : Wasty Meliansi Liu
Nomor Registrasi : 421 16 066
Prodi : Administrasi Publik
Judul Makalah Ilmiah :

"KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA KUPANG."

Di hadapan Panitia Ujian Makalah Ilmiah yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 75
Penguji II = 85
Penguji III = 80

Lulus dengan Nilai = 77,81

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : , TANGGAL : , JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan
DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 29 Juni 2020
Ketua Tim Penguji,

HENDRIKUS L. KAHA, S.IP, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH
“KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA KUPANG”

Kupang, 29 Juni 2020

Oleh:

Wasty Meliansi Liu

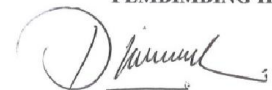
42116066

MENYETUJUI

PEMBIMBING I


(Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si)

PEMBIMBING II


(Yosef D. Lamawuran, S.Sos, M.Si)

MENGESAHKAN

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG


(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

MOTTO

**Takut Akan Tuhan Adalah Permulaan Pengetahuan, Tetapi Orang
Bodoh Menghina Hikmat Dan Didikan**

~ Amsal 1 : 7 ~

LEMBAR PERSEMBAHAN

Perjalanan sang waktu seolah makin menyadarkan diri ku, bahwa segala hal yang terjadi di dunia ini akan berakhir. Maka terbentuklah kenangan yang memenuhi ruang dan memori ku tentang apa yang telah dipikirkan, dikatakan dan dikerjakan dalam mengisi sang waktu. Kusadari bahwa dalam khasana perjalanan panjang itu, tangan ini tak pernah sendiri untuk menggapai dan kaki tak pernah sendiri untuk melangkah tapi ada juga mereka yang selalu bersama disamping menemani, menuntun ku hingga dipersimpangan jalan yang tak berwaktu. Untuk itu, dikesempatan yang berbahagia ini, ku ingin menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus sumber segala pengharapan ku.
2. Orang tua tercinta, Bapak Maxi Liu dan Ibu Velci Dorina Nope, yang telah memberikan dukungan doa, kasih sayang, perjuangan, dan cinta kasih yang tak terhingga dan melebihi apapun.
3. Untuk saudaraku Yoram Liu yang selalu mendukung dan memberi semangat.
4. Sahabat-sahabatku Dinda, Desy, Sela, Jery, Ido, Zet, Ian, kaka Nando, Bryan, Wely, Enjel Uny, Ay, dan Nini yang selalu menemani penulis dalam keadaan apapun.
5. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2016.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaannya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul “Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kupang” Dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan karya ilmiah ini, penulis menyadari tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Ketua Program Studi Adminstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
4. Bapak Hendrikus L Kaha, S.Ip, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran selalu memberi bimbingan, motivasi dan perhatian yang luar biasa, sehingga penulis makalah ilmiah ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen, khususnya Program studi Adminstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Pegawai tata usaha yang telah membantu demi kelancaran karya tulis ilmiah ini.
7. Teman-teman mahasiswa Program Studi Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
8. Semua pihak yang namanya tidak di sebutkan satu persatu yang telah dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan makalah karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa makalah ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan makalah karya ilmiah ini.

Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ilmiah ini memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

Kupang, Juni 2020

Penulis

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 E-KTP 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: Pelayanan publik, E-KTP

ABSTRACT

In an effort to establish order in the national admynracy of population. The Government has the responsibility to provide accurate and up-to-date data. Therefore, the Government is expected to implement public services and do not close possibilities in the population service and civil registration as one of the government organizations as implementing E-KTP. This research aims to describe how the quality of E-KTP service in the population Office and civil registration of Kupang, the type of research used is a type of qualitative descriptive research. Data collection techniques are observations, interviews and documentation. Data is analyzed in a qualitative deskriptif. The Data collected was later reduced in the form of findings, which were then presented on a barative basis. Based on the results of the research found that the quality of service in the Department of Population and Civil registration of Kupang is good. And the quality of service provided is very easy for consumers in making E-KTP. But in the implementation of public services there are still some obstacles that become a barrier of service quality in the Department of Population and Civil registration of Kupang City is E-KTP printing in this case Blanko is still a authority from the center so that the distribution of E-KTP must wait from the center. Officers also have not discipline seen from the still existing officers who come not timely. Another thing is the facility of infrastructure DISDUKCAPIL lack of recording equipment. This is what is the quality of service in the Department of Population and Civil registration in Kupang.

Keywords: public service, E-KTP

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	:		i
MOTTO	:		ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	:		iii
KATA PENGANTAR	:		iv
ABSTRAK	:		vi
DAFTAR ISI	:		viii
BAB I PENDAHULUAN	:		1
1.1. Latar Belakang Masalah	:		1
1.2. Rumusan Masalah	:		6
1.3 Tujuan Penulisan	:		6
1.4 Kegunaan Penelitian	:		6
1.5 Metode Penelitian	:		7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	:		11
2.1 Tinjauan Pelayanan Publik	:		17
2.2. Tujuan Pelayanan KTP Elektronik	:		17
2.3 Kualitas Pelayanan E-KTP	:		22
2.4 Kerangka Berpikir	:		24
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	:		25
3.1 Kualitas Pelayanan E-KTP di DISDUKCAPIL Kota Kupang	:		25
BAB IV PENUTUP	:		35
4.1 Kesimpulan	:		35
4.2 Saran	:		36
DAFTAR PUSTAKA			

