

**AKUNTABILITAS PELAYANAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA
SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Oleh:

ELISABETH MONDA

(42117040)

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2021**



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 SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu** Tanggal **04 September 2021** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Elisabeth Monda
Nomor Registrasi : 421 17 040
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"AKUNTABILITAS PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA KEFAMENANU KABUPATEN TTU."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, 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 : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

[Handwritten signatures of the exam committee members]

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I =85.....
Penguji II =85.....
Penguji III =90.....

Lulus dengan Nilai = 87/A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =



DR. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 04 September 2021

Ketua Tim Penguji,

[Handwritten signature]
DR. INDRIYATI, S.IP, M.SI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
AKUNTABILITAS PELAYANAN E-KTP
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Diajukan Oleh

Elisabeth Monda

42117040

Pada hari/tanggal: Jumat, 4 September 2021

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



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

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elisabeth Monda

No. Regis : 42117040

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

AKUNTABILITAS PELAYANAN E-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing II.

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, apabila ditemukan penyimpangan maka Saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, 04 September 2021

Yang membuat pernyataan



Elisabeth Monda

MOTTO

- Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.
- Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukmu takkan pernah melewatkanmu (Umar bin Khattab).

PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karya ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu memberikan keselamatan dan perlindungan kepada penulis hingga saat ini sampai kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keempat orang tua tercinta bapak Hubertus Djando dan bapak Yoseph Bhoko serta mama Fransiska Wea dan mama Maria Mbupu yang telah mengajarkan doa dan berusaha dalam setiap nafas pengharapan yang memaknai pengorbanan dan keberanian dalam segala denyut kehidupan ini.
3. Kakak tersayang, Kristoforus Rangga Wewo, Oskardus Teguh Wewo, Nensy Kasa, Enjel Torry, Gery Imanuel Ndua, Gaspar Yuniar Waja, Maria Anastasia Go'o, Maria Yosepha De'e dan Saudara/i Tercinta Chisester Susana Uko, Lucia Mogi Wewo, Aurelia Qurini Ndara, Adolfus Wiliam Fua Amego'o, Maria Garcia Fua dan keponakan tercinta Aqila Gabriella Mogi.
4. Sahabat tercinta Demiana Keke, Elisabeth Indra Wati, Angelina Barbara Lim, Angelina Anu da'a, Melly Beding, Vita Boleng, Maria Eva Susanti, Priskila Tausbele, Gabriel Charli Lamablawa, Martino De Porez Pukan, Rizaldo Da Camara, Serapion Yuantris Paka, Efrem Gusnana.
5. Seluruh keluarga besar yang telah mendukung saya dalam doa.
6. Almamater Tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan cinta kasih Tuhan Yesus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Akuntabilitas Pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara”**.

Suatu penghargaan bagi penulis, karena penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang sederhana ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Oleh Karena itu, penulis menyampaikan limpah terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta seluruh stafnya yang telah banyak membantu penulis dalam urusan-urusan akademis maupun administrasi lainnya selama studi.
3. Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Sekertaris Jurusan beserta semua dosen Administrasi Publik yang sudah mendidik penulis selama kurang lebih 4 tahun menjadi mahasiswa.
4. Ibu Dr. Indriyati, S.Ip, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Hendrikus Likusina Kaha S.Ip, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran, ketabahan, dan ketulusan hati meluangkan waktu, tenaga dan

semua kemampuan dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama proses penyelesaian tulisan ini.

5. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si dan Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos, MPP selaku pembahas dan penguji yang telah memberikan banyak masukan berharga bagi penulis demi penyempurnaan tulisan ini.
6. Bapak Tarsisius Sasi, S.Fil selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara beserta seluruh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bersedia membantu penulis dalam memberikan data.
7. Keempat orang tua tercinta bapak Hubertus Djando dan bapak Yoseph Bhoko serta mama Fransiska Wea dan mama Maria Mbupu yang dengan caranya selalu memberi dukungan, motivasi serta kasih sayangnya kepada penulis hingga saat ini.
8. Kakak tersayang, Kristoforus Ranga Wewo, Oskardus Tegu Wewo, Nensy Kasa, Enjel Torry, Gery Imanuel Ndua, Gaspar Yuniar Waja, Maria Anastasia Go'o, Maria Yosepha De'e dan Saudari Tercinta Chisester Susana Uko, Lucia Mogi Wewo, Aurelia Qurini Ndara, Adolfus Wiliam Fua Amego'o, Maria Garcia Fua dan keponakan tercinta Aqila Gabriella Mogi serta seluruh keluarga besar yang dengan caranya masing-masing telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Sahabat- sahabat saya yaitu Incul Irnha, Kak Angel, Jeni, Melly, Vita, Kak Eva, Ama, Tino, Rizal, Yuan, Nero yang senantiasa selalu mendukung dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.

10. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik kelas A Angkatan 2017 yang telah memberi motivasi dan kerjasama dalam perkuliahan hingga penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan bantuan serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas menjadi amal yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Tuhan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritikan serta masukan yang membangun dari berbagai pihak sehingga skripsi ini bisa lebih sempurna. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kupang, 4 September 2021

Elisabeth Monda

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “akuntabilitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara” dengan tujuan menggambarkan bagaimana pertanggungjawaban setiap proses pelayanan e-KTP di kabupaten Timor Tengah Utara dan apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pengurusan e-KTP. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui dan memberi gambaran mengenai akuntabilitas dari proses pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

Permasalahan yang ditemukan bahwa dalam proses pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara masih ditemukan masalah-masalah pelayanan itu sendiri yang diantaranya yaitu; masalah jaringan, kurangnya sarana dan prasarana dan minimnya kesadaran masyarakat tentang kepemilikan e-KTP itu sendiri sehingga permasalahan-permasalahan ini yang menjadi kajian teori dari penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Proses pelayanan perekaman sampai kepada percetakan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara sudah dipertanggungjawabkan dengan baik serta sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. 2) Sumber Daya Manusia terkhusus para pegawai pelayanan perekaman maupun percetakan sudah cukup profesionalisme dalam mengoperasikan proses pelayanan e-KTP dari sistem yang sudah ada. 3) Masih banyak masyarakat Kabupaten TTU yang kurang mengetahui prosedur pelayanan e-KTP. 4) Faktor penghambat yang dihadapi oleh para pegawai dalam pemberian pelayanan yaitu masalah jaringan, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan e-KTP. 5) Faktor pendukung penguji proses percepatan pelayanan pada Dispendukcapil yaitu salah satunya program pemerintah yang berupa bantuan covid dalam bentuk bantuan perumahan yang mewajibkan setiap orang yang menerima bantuan harus memiliki e-KTP.

Saran yang ingin penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara yaitu harus menambah sarana dan prasarana dan personil perekaman dan percetakan agar lebih mengoptimalkan percepatan dalam proses perekaman maupun percetakan e-KTP, terlebih khusus untuk meningkatkan kepuasan masyarakat selaku penerima layanan.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan E-KTP

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembaran Pengesahan	ii
Motto	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	8
2.1 Konsep Akuntabilitas	8
2.1.1 Jenis Akuntabilitas.....	10
2.1.2 Prinsip-Prinsip Pelaksanaan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	11
2.1.3 Indikator Akuntabilitas	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	15

2.2.1 Konsep Pelayanan	15
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan.....	16
2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan	18
2.2.4 Standar Pelayanan	20
2.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan	23
2.2.6 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	25
2.2.7 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	27
2.3 E-KTP.....	28
2.3.1 Syarat-Syarat Pembuatan e-KTP	29
2.3.2 Standar Waktu Pengurusan e-KTP	29
2.3.3 Prosedur Pembuatan e-KTP	30
2.4 Akuntabilitas Pelayanan e-KTP	31
2.5 Kerangka Berpikir Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Tipe Penelitian.....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.3 Informan Penelitian	36
3.4 Fokus Penelitian	36
3.5 Operasional Variabel.....	37
3.5.1 Definisi Operasional dalam Penelitian	37
3.6 Sumber Data.....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data	39
3.8 Teknik Analisis Data	40
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	42

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.2 Visi dan Misi Dispendukcapil TTU	43
4.3 Tujuan dan Sasaran	44
4.4 Strategi dan Kebijakan	45
4.5 Tugas Pokok Fungsi dan Struktur Organisasi	46
4.6 Sumber Daya Perangkat Daerah	54
4.7 Sarana dan Prasarana Dispendukcapil TTU	55
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN	57
5.1 Akuntabilitas Pelayanan E-KTP pada Dispendukcapil TTU	57
5.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan E-KTP pada Dispendukcapil TTU	73
5.3 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan E-KTP pada Dispendukcapil TTU	75
BAB VI PENUTUP	77
6.1 Kesimpulan	77
6.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
PEDOMAN WAWANCARA	83
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1: Kualifikasi SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU	54
2. Table 2: Sarana Prasarana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	56
3. Tabel 3: Data Pelayanan E-KTP	63
4. Tabel 4: Data Jumlah Penduduk dan Wajib E-KTP Dispendukcapil TTU	64

TABEL GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian..... 34
2. Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi Dispendukcapil TTU..... 53