

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

KABUPATEN FLORES TIMUR

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Dalam Studi Program Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik**



ARIANUS PATI BEAN

42117021

PROGRAM STUDI ILMU 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, **Jumat Tanggal 05 November 2021** Jam **12.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Arianus Pati Bean
Nomor Registrasi : 421 17 021
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

"ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN FLORES TIMUR."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi 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 : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 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 = 80
Penguji II = 80
Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 87.11

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : , TANGGAL : , JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,



DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 05 November 2021
Ketua Tim Penguji,

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

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN FLORES TIMUR**

Diajukan Oleh

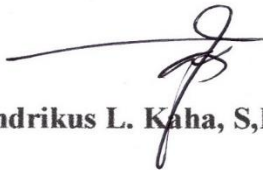
ARIANUS PATI BEAN

No. Reg : 42117021

Kupang,.....2021

Diterima dan Disetujui Dengan Baik Oleh :

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Yosep D. Lamawuran, S.Sos, M.Si

MENGESAHKAN
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

(Drs. Marianus Klede, M.Si)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arianus Pati Bean
No. Regis : 42117021
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATATAN SIPIL
KABUPATEN FLORES TIMUR**

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Hendrikus L. Kaha, S.Ip, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yosep D. Lamawuran, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II.

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

Kupang, 05 November 2021

Yang membuat pernyataan



Arianus Pati Bean

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur”. Program dari pencetakan E-KTP merupakan salah satu program dimana dokumen kependudukan ini memiliki kekuatan hukum yang mengikat secara perdata bagi setiap warga Negara Indonesia. Dan dari Program E-KTP ini juga bisa mensejahterakan masyarakat melalui bantuan-bantuan yang syaratnya membutuhkan E-KTP.

Tujuan dari Analisis Kinerja Pegawai adalah melihat sejauh mana tingkat kualitas pelayanan pencetakan KTP-el yang dilakukan oleh pegawai. Rumusan dalam penelitian ini adalah : (1). Bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dokumen KTP-el di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Flores Timur sesuai dengan kriteria-kriteria yakni : hasil kerja, tanggung jawab, disiplin ? (2). Apa saja faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dokumen KTP-el di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Flores Timur?.

Berdasarkan hasil penelitian dengan mengidentifikasi masalah yang mengacu pada fokus penelitian yakni hasil kerja, disiplin kerja, dan tanggung jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Flores Timur perlu meningkatkan lagi kualitas dari pelayanan E-KTP demi terciptanya kesejahteraan masyarakat Kabupaten Flores Timur.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan E-KTP, Kesejahteraan Masyarakat.

MOTTO

*“Don’t be insecure, hanya ada satu Maudy
Ayunda, dan hanya ada satu orang
sepertimu di dunia, so buatlah dirimu
menjadi versi terbaik”*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tersayang Bapak Simon Dore Sabon dan Mama Rosalina Deran Asan, yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang serta menjadi teladan hidup dalam tiap langkahku.
2. Adik-adikku tersayang Valentinus Payong Bolen, yang telah memberikan semangat dan dukungan bagi penulis.
3. Semua keluargaku yang berada di Nusa Tado Adonara, mama veronika, Bapa febi, mama solo, Bapa lame yang selama ini selalu memberikan semangat bagi penulis
4. Untuk Opu Herman Pati Bean, SH, Nene Yosep Pati Bean, SH, Wae Ani yang selalu memberikan motivasi selama penulis skripsi ini.
5. Untuk teman Angelina Paula Silvera yang selalu ada sebagai penyermangat dan motivasi selama penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2017 yang selalu memberikan semangat dan dukungan bagi penulis.
7. Almamaterku tercinta Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Kegembiraan merupakan ekspresi paling tepat ketika suatu perjuangan mencapai puncak. Dalam suasana hati yang riang penulis meluapkan Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan perlindungan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah mengorbankan waktu dan pikiran untuk membantu, membimbing, mendukung dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, teristimewa kepada :

1. Pater Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi 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 memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, dan perhatian yang luar biasa sehingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Paulus A. K. L Ratumakin, S.Fil. M.Si selaku penguji I dan Bapak Drs Frans Nyong M.Si selaku pengujih II.
6. Bapak dan Ibu Dosen khususnya Prodi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kepada Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur Bapak Marianus Nobo Waton, SE bersama stafnya yang telah membantu memberikan data-data awal dan informasi yang dibutuhkan penulis.
8. Orang tua tercinta dan tersayang Bapak Simon Dore Sabon dan Mama Rosalina Deran Asan yang dengan susah payah mendidik, membesarkan, mendukung dan membiayai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan hingga

sampai kejejang ini, serta Adiku tersayang Valen Tinus Payong Bolen yang dengan setia terus mendukung dan mendoakan penulis.

9. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Publik angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang dengan caranya masing-masing turut memberikan sumbangan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan tidak luput dari kekeliruan dan kesalahan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan lapang dada, penulis mengharapkan usul dan saran serta keritikan yang sifatnya membangun dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan tulisan ini.

Kupang, November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai.....	6
2.1.1 Konsep Kinerja Kerja.....	6
2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	7
2.1.3 Dasar-dasar pengukuran Kinerja.....	9
2.1.4 Indikator kinerja Pegawai.....	10
2.2 Tinjauan Tentang Konsep Pelayanan Publik.....	11
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	11
2.2.2 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	11

2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan publik.....	12
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	13
2.2.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	14
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	15
2.4 Konsep e-KTP.....	18
2.5 Kinerja Pegawai Dalam Memenuhi Pelayanan e-KTP.....	19
2.6 Kerangka Berpikir.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Fokus Penelitian.....	24
3.3 Informan Penelitian.....	25
3.4 Sumber Data.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.7 Lokasi Penelitian.....	30
3.8 Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	32
4.1. Gambaran Umum Kabupaten Flores Timur.....	32
4.1.1. Peta Flores Timur.....	32
4.1.2. Letak Geografis.....	33
4.1.3. Kondisi Demografis.....	34
4.2. Sumber Data Dan Komponen Kependudukan.....	36
4.2.1 Sumber Data.....	36
4.2.2 Komponen Data Kependudukan.....	37
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	43
5.1. Hasil Kerja, Tanggung Jawab Dan Disiplin Dari Pelayanan Dokumen KTP-el Yang di Berikan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur.....	44

5.1.1. Indikator Hasil Kerja.....	44
5.1.2. Indikator Tanggung jawab.....	51
5.1.3. Indikator Disipli	57
5.2.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Dokumen KTP-el Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Flores Timur.....	59
5.2.1. Ketersediaan Anggaran.....	59
5.2.2. Alat Scan Sering Rusak.....	61
5.2.3. Sumber Daya Manusia.....	62
BAB VI PENUTUP.....	61
6.1. Kesimpulan.....	64
6.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
PEDOMAN WAWANCARA.....	69
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.1 Peta Flores Timur.....	33
Gambar 4.2 Piramida Penduduk.....	36
Gambar 4.3 Steruktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.3 Daftar Informan Penelitian.....	26
Table 2.3 Rencana Waktu Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Jumlah Wilayah dan Penduduk Menurut Kecamatan.....	35
Tabel 4.2 Jumlah Proporsi Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Flores Timur.....	38
Table 4.3 Jumlah Penduduk Kecamatan Adonara Timur.....	39
Table 4.4 Jumlah Penduduk Kecamatan Larantuka.....	40
Table 4.5 Jumlah Penduduk Kecamatan Solor Timur.....	41
Tabel 5.1 Persentase Kepemilikan E-KTP Menurut Kecamatan Kabupaten Flores Timur.....	47