

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP
DI KANTOR CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI**

SKRIPSI

***Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik***



OLEH

FLAVIANA MUNG

NIM: 42117093

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN 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, **Senin Tanggal 13 Desember 2021** Jam **12.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Flaviana Mung
Nomor Registrasi : 421 17 093
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

**"STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI
DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CATATAN
SIPIK KAB. MANGGARAI."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yasinta P. Pelen, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

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

Lulus dengan Nilai = 82,7 A -

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang

=



Kupang, 13 Desember 2021

Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

Lembar Pengesahan Skripsi

**Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan E-KTP di Kantor
Catatan Sipil Kabupaten Manggarai**

Diajukan oleh :

FLAVIANA MUNG

42117093

Disetujui Oleh

Pembimbing I



(Drs. Frans Nyong, M.Si)

Pembimbing II



(Hendrikus L. 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 : Flaviana Mung

No. Regis : 421 17 093

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

STRATEGI PENINGKATAN KINEJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI

Adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. 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, 13 Desember 2021



Yang membuat pernyataan

Flaviana Mung

MOTTO

Bersukacitalah senantiasa. Tetaplah berdoa. Mengucap syukulah dalam segala hal, sebab itulah yang dikehendaki Allah di dalam Kristus Yesus bagi kamu.

(1 Tesalonika 5:16-18)

PERSEMBAHAN

Dengan Penuh ucapan Syukur kehadiran TUHAN YANG MAHA ESA, Karya ini saya persembahkan kepada:

1. TUHAN YESUS DAN BUNDA MARIA Yang selalu memberi keselamatan dan perlindungan kepada penulis hingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Kedua Orang Tua Tercinta Bapak Petrus Darus dan Ibu Paulina Larus Terimakasih atas segala Doa, cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada saya ,Semoga ini menjadi Langkah awal untuk membuat Bapa Mama Bahagia, dan pencapain ini adalah persembahan istimewa buat bapa mama.
3. Kepada Bapa Pater Donatus Anggur yang selalu memberi arahan dan dukungan Kepada saya Terimakasih telah menyediakan Pundak untuk menangis dan memberi bantuan di saat aku membutuhkannya, Pencapain ini adalah persembahan istimewa saya untuk Bapak Pater.
4. Untuk Kakak dan Adikku Yasinta Ratna , Emerensiana Surya , Ronaldus Taring , Marselinus A. Sabu, dan Maria Irene Putri Pauline Tersayang Terimakasih atas doa dan kasih sayang ,Kesabaran dan dorongan semangatnya.
5. Untuk Kakak Ocin Odilia Sekeluarga Yang selalu memberikan arahan dan motivasi untuk saya.
6. Sahabat Tercinta ,Ina Setia, Fitry Ewel , Ira Pamung, Ina Lewogete, ,Isna ,Sella ,Fian Koko,Fansi Harung,Rival,Geral,Sari
7. Keluarga Besar Yang Selalu Menukung Penulis Dalam Doa.
8. Almamater Tercinta

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **Strategi Penigkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Manggarai.** Masalah pokok dalam penelitian ini adalah Strategi Penigkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan E-ktip Di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Manggarai Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi kinerja pegawai dalam pelayanan e-ktip di kantor catatan sipil kabupaten manggarai, untuk mencapai tujuan tersebut peneliti, maka peneliti megunakan Teknik pengumpulan data, melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan analisis Deskriptif Kualitatif untuk mengetahui bagaimana strategi kinerja pegawai dalam pelayanan e-ktip kantor catatan sipil kabupaten manggarai.

Hasil Penelitian ini menunjukan bahwa: (1) Pegawai Kantor catatan sipil kabupaten manggarai sudah menunjukan kinerja yang baik, . (2) Adapun strategi yang mereka gunakan dalam menigkatan kinerja pegawai kantor catatan sipil kabupaten manggarai ialah Disiplin, Profesionalisme, Sangksi. Ketiga strategi terebut mereka lakukan dengan sepenuh hati. (3) mereka mampu bertanggung jawab atas hak hak capil masyarakat.

Saran yang Penulis Sampaikan Bahwa para Pegawai untuk lebih giat lagi dalam melayani masyarakat, serta lebih tingkatan lagi jaringan internet supaya pelayanan juga berjalan dengan baik dan optimal, serta perangkat yang kurang seperti perangkat animo masyarakat di tambahkan lagi.

Kata Kunci: Strategi, Kinerja, Pelayanan e-ktip

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan cinta kasih Tuhan Yesus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR CATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI”** 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. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Hendrikus L. 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. Ibu Dr. Indriyati, S.IP,M.Si Dan Ibu Yasinta Palan Paten S.Sos,M.Si ,Selaku Pembahas yang telah memberikan banyak masukan berharga bagi penulis demi penyempurnaanTulisan ini.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Petrus Darus dan Mama Paulina Larus Yang Selalu memberi cinta dan kasih sayang yang begitu besar kepada saya.
7. Papa Pater Donatus Anggur Yang Selalu Memberi Dukungan dan Doa kepada Penulis.

8. Teman Teman Program Adminstrasi Publik Kelas B Angkatan 2017 yang selalu memberi motivasi kerja sama dalam proses pengerjaan skripsi Penulis
9. 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, 13Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	8

BAB II LANDASAN KONSEPTUAL

21. Konsep Strategi Penigkatan Kinerja	10
2.1.1 Pengertian Strategi Peningkatan Kinerja	10
2.1.2 Pelayanan e-KTP.....	15
2.2.1 Indikator e-KTP	15
2.2.2 Masalah yang Timbul Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP.....	16
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan e-KTP	17
2.2.4 Standar Pelayanan e-KTP	18
2.2.5 Skema Kerangka Berpikir.....	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Pelayanan.....	20
3.2 Operasional Variabel	20
3.3 Lokasi Penelitian	21
3.4 Subyek Penelitian	21
3.5 Jenis Data	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Pertanyaan Peneliti	23

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	21
4.1.1 Sejarah Kantor Capil Kabupaten Manggarai	21
4.1.2 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	21
4.1.3 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	22
4.1.4 Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	22
4.1.5 Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	30
4.1.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai	32
4.1.7 Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	35

BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Kualitas	38
5.2 Kuantitas	38
5.3 Ketepatan waktu	40
5.4 Kemandirian	40

BAB IV PENUTUP

6.1 KESIMPULAN	42
6.2 SARAN	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan penelitian.....	19
Tabel 4.2 Nama dan Pangkat Pegawai.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir penelitian.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dispendukpencapil Kabupaten Manggarai	34