

**SKRIPSI**

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
MANGGARAI TIMUR DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 25  
TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum**

**OLEH**

**FREDERIKUS MAT**

**NIM : 2016110125**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR DITINJAU DARI UNDANG-  
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

**SKRIPSI**

**Disusun oleh :**

**FREDERIKUS MAT**  
**NIM: 2016110125**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**DISETUJUI**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



**Ernesta Arita Ari, S.H., M.Hum.**  
**NIDN: 0820046904**

**Paulinus Seda, S.H., M.H.**  
**NIDN: 0830067701**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Flores**

**Ketua Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Flores**



**Paulinus Seda, S.H., M.H.**  
**NIDN: 0830067701**



**Christina Bagenda, S.H., M.H.**  
**NIDN: 0823036701**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MANGGARAI TIMUR DITINJAU DARI UNDANG-  
UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

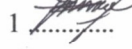

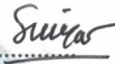


**SKRIPSI**

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji

Pada Hari : Sabtu

Tanggal : 13 Februari 2021


**Tim Penguji**

1. Bernadus Basa Kelen, S.H., M.Hum (Ketua) 1 
2. Christina Bagenda, S.H., M.H (Sekretaris) 2 
3. Sumirahayu Sulaiman, S.H., M.Hum (Anggota) 3 
4. Ernesta Arita Ari, S.H., M.Hum (Anggota) 4 
5. Paulinus Seda, S.H., M.H. (Anggota) 5 

**MENGESAHKAN**

**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Flores**

**Ketua Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Flores**

  
**Paulinus Seda, S.H., M.H.**  
NIDN: 0830067701

  
**Christina Bagenda, S.H., M.H.**  
NIDN: 0823036701

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Frederikus Mat**

NIM : **2016110125**

Program Studi: **Ilmu Hukum**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan berlaku.



Ende, Februari 2021

Yang membuat pernyataan,

**Frederikus Mat**

**MOTO**

***“Jika kita diberi kewenangan untuk melayani, maka  
layanilah dengan sepenuhhati”***

**(Frederikus Mat )**

## PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa serta rasa terimakasih yang tidak terhingga, makadenganini penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Sang Pencipta yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya di sepanjang hidup penulis.
2. Yang tercinta ayah (Alm.) Paulus Mat dan mama Bergita Ndelos yang dengan sabar mempertarukan hidupnya untuk membesarkan penulis dengan penuh rasa kasih sayang yang kini sedang menanti keberhasilanku.
3. Yang tercinta Kaka Vercelensius Amat dan Kaka EttyAmat, Kaka SelvinMbela, Kaka Rensa Mat, Kaka Heni Mat, Kaka Elthon Kantaldan Kaka YuliKantal, Kaka SilvesterAno, Kaka Melin Mat, Mama Evi, Kaka Oby Mat, Kaka Ida Mat, Kaka Deri Mat, Kaka Robert Djama, yang telah memberi kasih sayang dan dukungan penuh terhadap kesuksesan penulis.
4. Terimakasihdancintauntuk Faustina N. Mensi yang selalu mendukung penulis dalam suka dan duka selama menempuh pendidikan di Universitas Flores.
5. Semua keluarga yang telah mendoakan, mendukung serta mendorong penulis menuju keberhasilan.
6. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Hukum Universitas Flores angkatan 2016 yang selalu bersama dalam suka dan duka berjuang dalam pembuatan karya ilmiah skripsi.

7. Penulis ucapkan terima kasih untuk Almamater tercinta Universitas Flores dan khususnya Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum.

## ABSTRAK

**Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Oleh Frederikus Mat, Nim : 2016110125 Skripsi : Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Flores, Pembimbing I Ernesta Arita Ari, S.H.,M.Hum dan Pembimbing II Paulinus Seda S.H.,M.H**

---

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur mempunyai kewajiban menjalankan upaya pelayanan publik yang baik sesuai amanat Undang-Undang pelayanan public Nomor 25 tahun 2009 khususnya merujuk pada Pasal 21 poin (g) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Permasalahan yang diteliti adalah : 1. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur ditinjau dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. 2. Apa saja faktor penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur dalam melaksanakan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :penelitian empiris dengan menggunakan pendekatan penelitian secara yuridis empiris.

Hasil penelitian : yang penulis temukan adalah bahwa Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur masih dikatakan kurang memadai, karena masih saja banyak kendala dan kekurangan dalam proses pelayanan seperti hal nya pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Hal-hal yang menjadi masalah seperti: keterbatasan sarana dan prasarana, susahnya jaringan konektivitas internet dan *human error* atau kesalahan petugas dan masyarakat sendiri, kurangnya sosialisai dari pihak pemerintah dan kondisi geografis wilayah kabupaten Manggarai Timur.

Kesimpulan : kinerja pelayanan olehDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur masih kurang memadai. Hal ini disebabkan karena kurangnya kepedulian pemerintah terhadap kebutuhan dan kenyamanan masyarakat pada saat mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Dan perlu dipertegaskan lagi tentang kedisiplinan pegawai, dimana pelayanan publik akan berjalan baik dan stabil jika petugas pelayanan menjalankan pekerjaannya dengan sikap kedisiplinan yang baik. Faktor penghambat: sarana dan prasaran pelayanan seperti keterbatasan fasilitas ruang tunggu, konektivitas jaringan internet yang sering bermasalah, kesalahan manusia (*human error*) seperti kurang lengkapnya data diri masyarakat (penulisan nama, tempat tanggal lahir, alamat dll) yang dilakukan oleh petugas pelayanan, kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat mengenai syarat-syarat yang harus dilengkapi, serta kondisi geografis wilayah Kabupaten Manggarai Timur dimana banyak desa yang masih sulit dijangkau, sehingga banyak informasi penting dari pemerintah tidak sampai kemasyarakat.

**Kata Kunci : Kinerja Dinas Kependudukan, Pelayanan Publik**



## Abstract

**Performance of the Department of Population and Civil Registration of East Manggarai Regency in terms of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services By Frederikus Mat, Nim: 2016110125 Thesis : Law Studies Program, Faculty of Law, University of Flores, Advisor I Ernesta Arita Ari, SH , M.Hum and Second Advisor Paulinus Seda S.H, M.H**

---

The Department of Population and Civil Registration of East Manggarai Regency has the obligation to carry out good public service efforts in accordance with the mandate of Law on public services Number 25 of 2009 in particular referring to Article 21 point (g) of Law Number 25 of 2009.

The problems studied are: 1. How is the performance of the Department of Population and Civil Registration of East Manggarai Regency in terms of Law Number 25 of 2009. 2. What are the inhibiting factors of the Department of Population and Civil Registration of East Manggarai Regency in implementing public services based on Law Number 25 of 2009.

The type of research used in this research is: empirical research using a juridical empirical research approach.

The results of the study: what the authors found was that the performance of the population and registration service of East Manggarai Regency was still not good, because there were still many obstacles and shortcomings in the service process, such as in making Electronic Population Sign Card. Matters that become problems include: limited facilities and infrastructure, difficulty in internet connectivity networks and human errors or mistakes of officials and the community themselves, lack of socialization from the government and the geographical conditions of the East Manggarai district.

Conclusion: the service performance by the Department of Population and Civil Registration of East Manggarai Regency is still inadequate. This is due to the government's lack of concern for the needs and comfort of the community when managing the Electronic Population Sign Card. And it needs to be emphasized again about employee discipline, where public services will run well and stable if service officers carry out their work with a good disciplinary attitude. Inhibiting factors: service facilities and infrastructure such as limited waiting room facilities, internet network connectivity that is not comparable to the community for making Electronic Population Sign Card, human errors such as incomplete community personal data (writing of names, place of birth date, address etc.) by officers services, lack of socialization from the government to the community regarding the requirements that must be completed, as well as the geographical conditions of the East Manggarai Regency where many villages are still difficult to reach easily. So that a lot of important information from the government does not reach the public.

**Keywords: Population Service Performance, Public Service**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, anugerah, serta karya penyelenggaraan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK tepat pada waktunya.

Tujuan utama dari penulisan skripsi ini adalah sebagai upaya memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Flores. Adapun tujuan lain dalam penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan kesempatan kepada penulis melakukan penelitian yang berkaitan dengan Pelayanan Publik, sekaligus mengembangkan kompetensi dalam penulisan karya ilmiah.

Proses penulisan skripsi ini bukan hanya usaha sendiri namun juga berkat campur tangan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan limpah terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Flores Dr. Simon Sira Padji, M.A. beserta jajarannya yang telah memberikan perhatian besar demi perkembangan pendidikan di Universitas Flores.
2. Bapak Paulinus Seda, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Flores sekaligus Dosen Pembimbing II yang selalu mendukung penulis sejak awal penelitian hingga penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Yohanes Pande, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Flores.
4. Ibu Christina Bagenda, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada Penulis.
5. Ibu Ernesta Arita Ari, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang telah mencurahkan perhatian dan dukungan kepada penulis selama proses bimbingan skripsi hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu akademik dalam bidang hukum selama mengikuti proses perkuliahan.
7. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur
8. Bapak Robertus Bonafantura, S.E. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur yang telah memberikan informasi kepada penulis pada saat penelitian.
9. Bapak Robertus Nardin S.Pd. selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur yang juga telah memberikan informasi dan data yang diperlukan oleh penulis.
10. Informan yang bersedia diwawancarai dalam penelitian ini.
11. Sahabat-sahabatku Lian Babal, Delvin Moy, Agnes Wea, Trisno Biharjo, Jimyn Boy, SiminNdoi, Edy G. Paul, Roni Bani, LexiPedo, Ricky Bae, JessyManek, dan Erik Lewokeda yang selalu memberikan dukungan positif bagi penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satuper satu yang telah membantu baik moril dan materil kepada penulis. Semoga amal kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dibalas dengan selayak-layaknya oleh Tuhan Yang Maha Bijaksana.

Disertai doa dan harapan, penulis mempersembahkan karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini. Ketidakterpurnaan yang terjadi, akan menjadi pelajaran bagi penulis dalam menyusun karya-karya ilmiah berikutnya.

Ende, Februari 2021

Penulis

Frederikus Mat

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Ruang Lingkup Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Metode Penelitian .....	5
1.7. Lokasi Penelitian .....	7
1.8. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2. Prosedur Pelayanan Publik.....	13

2.3. Kinerja .....	16
2.4. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	18
2.5. Pasal 21 Huruf g Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .....	23

### **BAB III KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

#### **KABUPATEN MANGGARAI TIMUR DITINJAU DARI UNDANG- UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.....30**

3.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur .....	30
3.2. Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur .....	33
3.3. Sarana dan Prasarana Kerja.....	35
3.4. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).....	39
3.5. Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik .....	42

### **BAB IV FAKTOR PENGHAMBAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN**

#### **PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MANGGARAI TIMUR DALAM MELAKSANAKAN PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25**

#### **TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK .....46**

4.1. Sarana dan prasarana .....	46
4.2. <i>Human error</i> (Kesalahan Manusia).....	48

4.3. Kurangnya Sosialisasi.....	49
4.4. Kondisi Geografis.....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
5.1. Kesimpulan .....	51
5.2. Saran .....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN