

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN E-KTP
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA**

JASINTHA DA COSTA MAIA
18190167

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Ekonomi



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

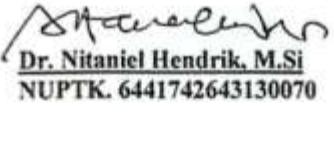
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN E-KTP
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA



JASINTHA DA COSTA MAIA
18190167

MENYETUJUI

Pembimbing I

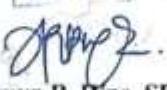

Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si
NUPTK. 6441742643130070

Pembimbing II


Mesri W. N. Manafe SE., M.Sc
NUPTK. 0837762663231272

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ekonomi


Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK: 7857746647230152

Ketua Program Studi Akuntansi

Heny C. Fangidae, SE., M.Ak
NUPTK: 3540769670230282

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2025

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN E-KTP
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

JASINTHA DA COSTA MAIA
18190167



Telah dipertahankan didepan dewan penguji
pada tanggal: 29 Juli 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr. Angela. Minggu SE.,M.Si.,Ak	
Penguji Anggota	Hemy C. Fanggidae, SE.,M.Ak	
Pembimbing I	Dr. Nitaniel Hendrik, M.Si	
Pembimbing II	Mesri W. N. Manafe SE.,M.Sc	

**SKRIPSI INI DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI**

Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE.,M.Si
NUPTK: 7857746647230152

Ketua Program Studi Akuntansi

Hemy C. Fanggidae, SE.,M.Ak
NUPTK: 3540769670230282



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228
(0380) 881667, (0380) 881677,
ukawfe25@gmail.com, <http://ukaw.ac.id>

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Jasinta Da Costa Maia
Nim : 18190167
Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :**Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.** yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi untuk tahun akademik 2024/2025 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya

Kupang, 28 Juli 2025



Jasinta Da Costa Maia
NIM.18190167



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228

(0380) 881667, (0380) 881677,

ukawfe25@gmail.com, http://ukaw.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari Selasa Tanggal Dua Sembilan Bulan Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Telah Dilaksanakan Ujian Skripsi Terhadap Mahasiswa S1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana.

Nama : Jasinthia Da Costa Maia
Tempat Tanggal Lahir : Zumabin, 30 Januari 1998
NIM : 18190167
Jurusan/Progdi : Ekonomi/Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan E-KTP
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka
Yang telah dibimbing Oleh:
Pembimbing I : Dr. Nitaniel Hendrik,M.Si
Pembimbing II : Mesri W.N. Manafe, SE.,M.Sc
Dengan hasil sebagai berikut:
Dinyatakan : LULUS *) Dengan Nilai : ...74...
Huruf Mutu : ...B+...

Rekapitulasi Nilai Hasil Ujian Skripsi Sebagai Berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	SKOR	Nilai
Dr. Angela M. Minggu, SE.,M.Si.,Ak	Ketua	74 X 40%	29,6
Hermyn C. Fanggidae, SE.,M.Ak	Anggota	74 X 20%	14,8
Dr. Nitaniel Hendrik,M.Si	Anggota	74 X 20%	14,8
Mesri W.N. Manafe, SE.,M.Sc	Anggota	74 X 20%	14,8
Jumlah Nilai Akhir		100%	74

Kupang, 29 Juli 2025
Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE.,M.Si
NUPTK:785774667230152

MOTTO

**Atas segala ketidak mungkinan, aku percaya bahwa doa itu bisa merubah
apapun**

1 Tesalonika 5:17

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada

Dengan penuh rasa Syukur dan sukacita, segala hormat saya persembahkan bagi kemulian Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria karena atas berkat dan peryertaan-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Dan oleh karna itu, skripsi ini saya persembahkan kepada:

- a. Orang tua tercinta Bapak Manuel Nacimento dan Mama Ana Dacosta yang selalu mendoakan , mendukung dan berjerih lelah untuk keberhasilan saya dan menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
- b. Kaka saya Atinu Nacimento, Feliz Nacimento dan Henny, Anjello Verdial dan Ina, Thomas Nacimento dan Adik saya Josse Manuel Nacimento, Dominggus Klau. Ponakan tersayang Cristian Jeno Nacimento, Jenny Verdial dan semua keluarga besar uma lisan Resiubu dan Maliubu yang selalu mendoakan, mendukung dan menjadi semangat bagi saya.
- c. Bapak /Ibu Dosen yang dengan penuh perhatian serta kesabaran telah membina dan mengasuh penulis dari awal studi sampai saat ini akan melakukan penyusunan skripsi hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
- d. Teman-teman seperjuangan akuntasi angkatan 2018 kelas D yang senantiasa mendukung dan membantu.
- e. Sahabat saya Lala Bria, Yuni Klau, Londa Cardoso, Selly Maya, Anna Lopes, Asry Bau, Watty Bere, Anggi Mollo, Alan Putra, Anggel Seran, Delvina Dou, Fin, Alita Felix yang setia mendukung, menemani penulis.
- f. Almamaterku yang tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang menjadi kampus tempat menimba ilmu.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan penyertaannya shingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Factor Yang Mempengaruhi Pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.Ak) pada Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini bukannya pekerjaan yang mudah serta tidak sedikit hambatan dan tantangan penulis hadapi. Namun karena ada tekad dan kemauan untuk meraih sukses dan studi, maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari berbagai pihak secara moril Maupun material.

Dengan demikian, pada kesempatan ini penulis dengan rendah hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT. sebagai Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Herny C, Fanggidae SE., M.Ak selaku ketua Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Bapak Dr. Nitaniel Hendrik. M.Si, Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Ibu Mesri W, N, Manafe SE.,M.Se Selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran , dan saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen yang telah mengajar dan membimbing studi di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
7. Bapak/Ibu pegawai Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam hal persiapan surat.
8. Terimakasih Ayah tercinta Manuel Nacemento dan Ibu Ana Dacosta yang selalu memberikan dukungan dalam Doa maupun material dalam melancarkan studi saya.

9. Untuk saudara-saudara saya Feliz Nacimento dan Henny, Anjello Verdial dan Ina, Thomas Nacimento dan Adik saya Josse Manuel Nacimento, Dominggus Klau. Ponakan tersayang Cristian Jeno Nacimento, Jenny Verdial dan semua keluarga besar uma lisan Resiubu dan Maliubu.
10. Sahabat saya Lala Bria, Yuni Klau, Londa Cardoso, Selly Maya, Anna Lopes, Asry Bau, Watty Bere, Anggi Mollo, Alan Putra, Anggel Seran, Delvina Dou, Fin, Alita Felix.
11. Teman-teman seperjuangan Akuntansi Angkatan 2018 kelas D yang senantiasa mendukung dan membantu.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat kostruktif dari, semua pihak guna penyempurnaan skripsi ini sehingga bermanfaat bagi pihak lain.

Kupang 22 Juli 2025

Jasintha Da Costa Maia

ABSTRAK

ANALISI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN E-KTP DINAS KEPENDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA

Pelayanan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pelayanan suatu proses keseluruhan sebuah pembentukan citra dari perusahaan, baik dengan melalui media berita, membentuk sebuah budaya perusahaan secara internal, ataupun melakukan sebuah komunikasi mengenai pandangan perusahaan pada para pemimpin pemerintah serta publik yang lainnya yang berkepentingan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang–undangan. Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani publik baik berinteraksi langsung atau tidak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Aturan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat maka makin besar aturan yang ada. Aturan dalam pelayanan public.

Penelitian yang dilakukan dengan judul Pengaruh Aturan dan kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto) menunjukkan bahwa faktor aturan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat di kota Mojokerto.

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan hati dalam melaksanakan suatu kehendak. Kesadaran sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya”.

Penelitian yang dilakukan dengan judul Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Jatinanggor Kabupaten Sumedang menunjukkan bahwa faktor pendukung kesadaran aparatur berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pengurusan dokumen E-KTP dan KK dimana pada tahun 2016 ke tahun 2017 data yang belum memiliki E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Jatinanggor.

**Kata Kunci : Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan E-Ktp Dinas
Kependndukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka**

DAFTAR ISI

Halaman Judul

Pengesahan Skripsi.....	ii
Motto.....	iii
Persembahan.....	iv
Kata pengantar.....	v
Abstrak.....	vii
Daftar isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	7
1.3 Persoalan penelitian.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Pelayanan.....	9
2.1.3 Pengertian Kesadaran.....	12
2.1.5 Pengertian Aturan.....	13
2.2 Konsep penelitian.....	21
2.3 Hipotensi dan Kerangka Dasar Penelitian.....	22
2.3.1 Hipotensi.....	22
BAB III METODE PENENLITIAN.....	26
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26

3.1.1 Populasi.....	26
3.1.2 Sampel.....	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3 Indikator Empiric Dan Skala Pengukuran.....	27
3.4 Teknik Anaisis Data.....	28
3.4.1 Analisis Pendahuluan.....	28
3.4.2 Analisis Lanjutan.....	28
BAB IV ANALISIS DAN BAHAS HASIL ANALISIS.....	30
4.1 Gambar Objek Umum Penelitian.....	30
4.1.2 Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Malaka.....	30
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Malaka....	31
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Malaka.....	32
4.2 Analisis Pendahuluan.....	35
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....	35
4.2.2 Deskripsi Data Variabel.....	38
4.3 Analisis Lanjutan.....	43
4.5 Bahasa Hasil Analisis.....	51
BAB V PENUTUP.....	54
5.1 Kesimpula.....	54
5.2 Implikasi Teoritis.....	54
5.3 Implikasi Terapan.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran.....	27
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Variabel X1 Kesadaran.....	40
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel X2 Aturan.....	41
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Y Pelayanan E-KTP.....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelami.....	36
Tabel 4.6 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan...	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kesadaran.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Aturan.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pelayanan E-KTP.....	46
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Tabulase Koesioner X1 (Kesadaran).....	65
Lampiran 3 Tabulase Koesioner X2 (Aturan).....	66
Lampiran 4 Tabulase Koesioner Y (Pelayanan).....	67
Lampiran 5 Uji Validitas X1, X2, Y.....	73
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, Y.....	77
Lampiran 7 Ijin Pra Penelitian.....	79
Lampiran 8 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	80
Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	81

