



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Widiya Maulida
Assignment title: JURNAL
Submission title: KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN K...
File name: ejournal_widiya_maulida_1.docx
File size: 59.39K
Page count: 10
Word count: 2,904
Character count: 19,814
Submission date: 14-Apr-2022 12:47PM (UT)
Submission ID: 1810398132

21%

SIMILARITY INDEX

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Dr. Phil I Ketut Gunawan, MA.

NIP. 19631222 199002 1 001

eJournal Ilmu Pemerintahan, 2022, -(1-3)
ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2631 (cetak), ejournal.ijp@ipm.unmul.ac.id
© Copyright 2022

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DI KECAMATAN LOA JANAN ULU KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Widiya Maulida¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan di kecamatan serta mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan dalam pembuatan e-KTP di kecamatan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Loa Janan Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan teknik pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi terdapat beberapa indikator fokus penelitian yang penulis tentukan sebelumnya. Adapun indikatornya, yaitu: prosedur pelayanan dalam pembuatan e-KTP memiliki beberapa prosedur mempersiapkan biodata diri, menyiapkan berkas seperti KK, Akte kelahiran dan surat pengantar dari RTRW. Prosedur pelayanan yang ada di kecamatan loa janan ulu sudah sangat baik dan sangat memenuhi standar SOP yang sudah di tetapkan. Waktu penyelesaian dalam penyelesaian e-KTP belum dikatakan efektif dikarenakan waktu yang telah ditetapkan dengan SOP yang ada 7 hari pengerjaan tetapi penyelesaian tersebut tidak sesuai dan keterlambatan untuk pengambilan e-KTP karena sarana dan prasarana sudah tidak memadai untuk di pakai. Biaya pelayanan dalam pembuatan e-KTP di kecamatan loa janan ulu sudah sangat efektif dikarenakan tidak ada pemungutan biaya dalam pembuatan e-KTP. Sarana dan prasarana dalam pembuatan e-KTP ini sudah tidak bisa digunakan lagi banyak kerusakan alat yang ada dan mulai tidak bekerja dengan baik dalam pengimptan data masyarakat, kompetensi petugas pelayanan dalam pembuatan e-KTP memberikan pelayan kepada masyarakat secara sopan dan ramah melayani masyarakat yang hendak melakukan pelayanan pembuatan e-KTP.

Kata Kunci: Kualitas, pelayanan administrasi, e-KTP.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: widiyamaulida122@gmail.com