

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

**Widiya Maulida<sup>1</sup>**

## ***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 RT/RW. 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 pengimputan data masyarat, 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.*

## **Pendahuluan**

Pelayanan yaitu tugas utama yang mendasar bagi aparatur. Tugas ini sudah ditegaskan pada pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang melingkupi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Program pembuatan e-KTP di Indonesia memiliki dasar regulasi yang cukup kompleks dan sudah mengalami beberapa kali perubahan, berangkat dari landasan hukum Undang-Undang No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara Nasional.

Kantor kecamatan Loa Janan sebagai salah satu kantor Kecamatan yang kegiatannya menyediakan pelayanan publik pada masyarakat dengan kebijakan pelayanan administrasi. Adapun wujud layanan yang disediakan antara lain pembuatan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan izin mendirikan (IMB), Surat Keterangan Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah lainnya. serta pelayanan di Kecamatan belum sepenuhnya menerapkan sistem pelayanan yang profesional dikarenakan dalam berbagai proses administrasi belum bisa memberikan mutu yang diinginkan masyarakat. Dalam hal ini dijumpai adanya beragam keluhan masyarakat yaitu ada beberapa kendala utama yang menjadi penghambat pembuatan e-KTP. Lebih lanjut mengenai alat di kecamatan loa janan ulu yang mengalami kerusakan dan kecamatan loa janan ulu terhambat untuk melayani masyarakat loa janan ulu yang hendak melakukan pelayanan, banyak masyarakat yang tidak minat dalam mengurus e-KTP. Aspek sumber daya memiliki perana penting pada implementasi suatu kebijakan. Karena kejelasan serta konsistensi dan berbagai ketentuan sebuah kebijakan tergantung pada sumber daya. Apabila staf yang memiliki tanggung jawab mengimplementasi kan kebijakan masing sedikit memiliki sumber guna melaksanakan tugas dengan efektif, sehingga implementasi kebijakan belum bisa sepenuhnya efektif.

Pada aspek kecepatan pembuatan E-ktip yang diberikan pada masyarakat masih masuk dalam kategori lambat serta umumnya melebihi waktu yang telah ditentukan oleh aparatur pemerintah. Pelayanan administrasi pada kecamatan loa janan dahulu berdasarkan pendapat dari masyarakat dapat dinyatakan masih kurang optimal. Karena, ketidak konsistenan pihak kecamatan dalam penyelesaian pelayanan yang tentu sangat merugikan masyarakat, dan masyarakat menganggap banyak membuang-buang waktu dan terlalu berbelit-belit hingga masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan. Hal tersebut tentunya saja bisa memperlambat kelajuan aktivitas pelayanan. Adapun tujuan utama dari pelayanan publik yaitu terpenuhnya kepuasan masyarakat.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Penelitian terdahulu***

Peneliti terdahulu yang pertama yaitu, Martin Sinaga yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el Di Kecamatan Simalangun”. Masih lambatnya pengurusan administrasi.melengkapi sarana pelayanan yang layak seperti terbatasnya ruang pelayanan ruang pelayanan yang cukup banyak. Masih lamanya proses penanganan administrasi.

Kedua, Oleh Muhammad Rahmad Ritoga yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi pembuatan e-ktip di Kecamatan Sukajadi Tahun 2017 Kota Pekanbaru” penelitian ini yaitu memiliki tujuan untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam pembuatan e-KTP Di Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru pada tahun 2017 dan untuk mengetahui Faktor faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan e-KTP.

Ketiga, dalam skripsi H. Saiful Haq yang berjudul “Kualitas Pelayan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kacamatan Suboh Kabupaten Situbondo” memiliki tujuan untuk melandasi pandangan penulis dalam mengatasi sebuah permasalahan dalam melaksanakan aktivitas penelitian. Jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat meliputi seluruh aspek yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat. Salah satu jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat adalah layanan Kartu Tanda Penduduk (e-KTP).

### **Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi yaitu aspek yang berda dalam lingkup kepentingan umum, yaitu hubungan antara penerima jasa dengan pemberi jasa layanan sehingga dikatakan sebagai pelayanan administrasi.

Akadun (2009 :39) administrasi yaitu sebuah prosedur pengelolaan serta penanganan seluruh sikap atau aktivitas pada masing-masing upaya kerja sama kelompok manusia guna mencapai tujuan.

### **Kualitas pelayanan Administrasi**

Harbani Pasalong (2007:129) Pelayanan administrasi yaitu jenis pelayanan yang disediakan oleh bagian pelayanan berbentuk pencatatan, pemeriksaan, penetapan keputusan, dokumetasi serta aktivitas tata usaha lain yang secarakeseluruhan menciptakan produk akhir berwujud dokumen misalnya e-KTP, KK, rekomendasi, sertifikat dll.

Boediono (2003:63) Sesuai pada dasar dari pelayanan umum yang prima, pelayanan umum perlu dilaksanakan pada sebuah susunan aktivitas sistematis yang memiliki sifat, antara lain: sederhana, transparan, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau

### ***Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)***

Elektronic-KTP (e-KTP) atau kartu tanda penduduk elektronik yaitu dokumen kependudukan yang berisi sistem pengendalian/keamanan administrasi serta teknologi informasi yang berlandaskan dari pangkalan data kependudukan nasional, e-KTP dilengkapi memakai rekam elektronik serta data, pas photo, sidik jari, iris mata, serta tanda tangan rekaman electronic tersebut. Program e-KTP diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011. Adapun tujuan dari implementasi kartu tanda penduduk Elektronik (e-KTP) yang pada waktu sekarang diterapkan yaitu usaha meningkatkan serta memberi dukungan ketepatan terciptanya database kependudukan secara nasional. Adanya penerapan e-KTP, sehingga masing-masing penduduk tidak memungkinkan untuk bisa mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) palsu ataupun lebih dari satu, karena pada e-KTP itu telah berisi kode keamanan serta rekaman elektronik data penduduk yaitu sidik jari, iris mata, tanda tangan, serta komponen data lain. Proyek e-KTP berawal dari sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memberi peluang individu bisa mempunyai KTP lebih dari satu. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya pangkalan data sistematis yang bisa mengumpulkan data penduduk dari seluruh Indonesia.

### ***Pelayanan Administrasi di Kecamatan***

Pelayanan administrasi kependudukan memiliki tujuan guna menyediakan legalitas identitas serta kejelasan hukum atas dokumen penduduk untuk masing-masing perkara kependudukan serta kejadian penting yang dihadapi penduduk dan memberikan pengamanan status hak sipil penduduk. Sistem informasi administrasi kependudukan berdasarkan undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Sistemn Informasi Administrasi Kependudukan yang ditasilitasi pada penyelenggaraanya dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

### **Metode Penelitian**

Metode pada penelitian ini memakai jenis deskriptif-kualitatif. suatu penelitian ilmiah yang memiliki tujuan untuk mempelajari sebuah gejala sosial dengan cara alamiah serta mengutamakan adanya kolerasi yang mendalam antara peneliti dengan gejala yang diteliti kualitas pelayanan publik. Penelitian yang menguraikan seluruh kejadian penelitian yang dididapatkan dari lapangan selaras dengan permasalahan yang sudah disusun pada perumusan masalah.

### ***Fokus penelitian***

1. Kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan kartu tanda penduduk (e-KTP) di Kecamatan Loa Janan Ulu. Menurut Hardiyansyah (2011:40) meliputi:
  - a. Prosedur Pelayanan
  - b. Waktu Penyelesaian
  - c. Biaya Pelayanan
  - d. Sarana dan Prasarana

### ***Sumber Data***

1. Data primer adalah data yang di peroleh penelitian dari sumbernya dan secara langsung sebagai informasi yang langsung berkaitan dengan fokus penelitian
2. Data skunder adalah data yang didapatkan dari laporan/buku buku catatan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, antara lain data dari seluruh aktivitas yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemi covid-19 di Kantor Kelurahan Mesjid Samarinda Sebrang

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data menurut Milles dan Michael Huberman dan Saldana (2014:31), bahwa dalam analisis data model interaktif mencakup:

1. Pengumpulan Data
2. Penyederhanaan Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

### **Hasil Penelitian**

***Kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan kartu tanda penduduk (e-KTP) di Kecamatan Loa Janan Ulu Kabupaten Kutai Kartanegara***

### ***Prosedur Pelayanan***

Kecamatan menunjukan bahwa prosedur dalam pelayanan di kecamatan memperlihatkan Prosedur pelayanan adalah diperuntukan bagi pemberi dan penerima layanan dalam memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi alur pelayanan. Hal ini meliputi seperti SOP (*Standard Operating prosedur*), serta sistem pelayanan pembuatan e-KTP yang akan diberikan kepada masyarakat.

Prosedur pelayanan yang dilakukan kecamatan, selaras dengan prosedur pelayanan yang efektif. Artinya kecamatan sudah membentuk tim untuk bekerja sama dengan tim, sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan mudah seperti apa prosedur yang berada di kecamatan untuk pembuatan surat-surat yang di inginkan.

### ***Waktu Pelayanan***

Kecamatan menunjukan bahwa waktu pelayanan dalam pelayanan di kecamatan Loa Janan telah ditentukan oleh kecamatan untuk memaksimalkan pembuatan administrasi yang dibutuhkan dan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditetapkan oleh unit penyelenggaraan. dalam pembuatan tersebut kecamatan telah memberikan waktu 5-7 hari untuk waktu penyelesaian dikarenakan mengirim data untuk ke ducapil membutuhkan waktu serta jaringan yang bagus, setelah selesai masyarakat akan di hubungin kembali oleh aparaturnya untuk mengambil KTP yang telah jadi.

Waktu pelayanan yang telah dilakukan oleh kecamatan belum efektif, dikarenakan kecamatan tidak bisa menuntaskan pembuatan e-KTP sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Membuat penduduk menjadi kecewa dengan pelayanan yang disediakan oleh pihak kecamatan.

### ***Biaya Pelayanan***

Kecamatan telah menunjukkan bahwa dalam biaya pelayanan adanya biaya pelayanan yaitu kecamatan tidak memiliki biaya administrasi dan pelayanan tidak membutuhkan biaya, karena kecamatan telah memiliki anggaran yang telah diberikan oleh pemerintah di setiap waktunya.

Biaya pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan sudah sangat efektif, tentang biaya dari perangkat keras, perangkat lunak, blangko e-KTP berbasis NIK, serta penyediaan petunjuk teknis dari pemerintah dibebankan pada anggaran pendapatan belanja negara.

### ***Sarana dan Prasarana***

Sarana dan prasarana, merupakan sarana dan prasarana wajib adanya disetiap instansi untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat, serta terlindunginya tingkat keamanan dalam bagian penyelenggaraan ataupun sarana yang dipakai dapat merasa tenang guna memperoleh pelayanan atas risiko yang di akibatkan dari aktualisasi pelayanan.

sarana dan prasarana yaitu yang berada di kecamatan sudah cukup baik di karenakan alat-alat yang berada di kecamatan sudah cukup lengkap tetapi untuk saat ini banyak alat terutama dalam pembuatan e-KTP saat ini alat untuk mengimput data sudah tidak layak digunakan, dikarenakan alat tersebut tidak ada pergantian sampai sekarang, dan alat tersebut sudah digunakan dalam waktu 10 Tahun, serta hal itu kecamatan sampai saat ini mengurus administrasi untuk mengganti alat tetapi belum ada kemajuan kapan alat itu akan diganti.

### ***Kompetensi Petugas Pelayanan***

Kecamatan menunjukan bahwa adanya pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap serta perilaku yang diperlukan serta memiliki sikap kesopanan dan keramahan aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah. Kompetensi petugas staf yaitu bagian dari faktor yang menyebabkan baik ataupun buruknya sebuah pelayanan. Penyedia layanan nantinya dapat melaksanakan pekerjaannya secara baik jika staf itu memiliki kelebihan atau keahlian baik dalam segi mental maupun fisik, keahlian berpikir.

. Dalam mengoperasikan operator alat pembuatan e-KTP diketahui mereka ahli dalam menjalankan perangkat peralatan e-KTP karena telah ikut serta dalam bintek selama dua hari. Masyarakat yang mengungkapkan bahwa Petugas e-KTP ahli dalam menjalankan peralatan elektronik yang terdapat di Kecamatan Loa Janan Ulu seperti komputer serta alat rekam, seperti kamera, alat rekam tandatangan, sidik

jari, dan alat rekam retina mata.

### ***Faktor Penghambat Dalam Pembuatan e-KTP***

Faktor penghambat dalam suatu organisasi pemerintah, khususnya Kecamatan ditemukan bahwa adanya dari sarana prasarana masih kurangnya fasilitas terkhusus alat rekam data e-KTP yang belum sepadan dengan keseluruhan penduduk pembuat e-KTP. Alat perekaman pembuatan e-KTP dikecamatan 10 tahun belum ada pergantian dan sudah tidak layak di gunakan karena alat tersebut sudah sangat tidak bisa digunakan dengan baik dan perlu adanya pergantian alat untuk bisa melakukan pelayanan pembuatan e-KTP tersebut. Khususnya kecamatan di temukan bahwa terdapat faktor internal serta eksternal yang menghambat pada saat meningkatkan pembuatan e-KTP, adapun faktor internalnya yaitu adanya penduduk yang belum memahami bahwa adanya persyaratan yang perlu di lengkapi terlebih dahulu sebelum ingin membuat surat-surat administrasi terurama dalam pembuatan e-KTP banyak surat administrasi yang harus dilengkapi terlebih dahulu sebelum ktp dapat digunakan.

Ketepatan Waktu Pelayanan ketepatan waktu selesainya prosedur pelayanan selesai belum sesuai dengan yang di janjikan. Belum adanya kejelasan waktu, antara lain berapa lama e-KTP tersebut selsai serta bisa diambil serta belum adanya kepastian untuk jawaban e-KTP jadi dibuat menjadikan ketepatan waktu pelayanan yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Loa Janan Ulu dalam pengurusan pembuatan e-KTP masih belum maksimal. Hal ini akibat dari ketidakpahaman staff tentang informasi yang disampaikan oleh pemerintah pusat.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang dilakukan peneliti tentang kualitas pelayanan administrasi dalam pembuatan e-KTP di kecamatan, oleh karena itu bisa ditarik kesimpulan, antara lain:

- 1. Prosedur pelayanan** Secara umum, prosedur pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan telah berjalan dengan baik, bentuk prosedur pelayanan yang diberikan kecamatan kepada masyarakat dalam hal pembuatan e-KTP berupa SOP dalam bentuk poster yang telah disediakan oleh kecamatan, untuk memudahkan masyarakat dalam mengetahui apa saja persyaratan yang akan dilengkapi
- 2. Waktu pelayanan** Secara umum, waktu pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan belum beroperasi secara maksimal, waktu pelayanan yang disediakan kecamatan kepada masyarakat belum sesuai apa yang telah ditentukan oleh kecamatan seperti halnya dalam hal pembuatan e-KTP kecamatan meberikan waktu 5-7 hari, dikarenakan tergantung dari jaringan dan beberapa kondisi yang berada di

kecamatan, ketika kendala tersebut tidak sulit dan jaringanyang berada di kecamatan baik, untuk memproses atau menginput data masyarakat

3. **Biaya pelayanan** Secara umum, biaya pelayanan yang diberikan oleh kecamatan dalam pelayanan apapun kecamatan tidak memunggut biaya ke masyarakat karena kecamatan sudah mendapatkan anggaran yang besar ke pada pemerintah sehingga kecamatan tidak perlu meminta biaya pelayanan kepada masyarakat. dan sudah di tegaskan oleh pemerintah masyarakat tidak ada pemunggutan biaya dalam hal apapun untuk melakukan pembuatan e-KTP, KK, Akta Kelahiran dll.
4. **Sarana dan Prasarana** Secara umum, sarana dan prasarana yang berada di kecamatan sudah baik, tetapi hal ada beberapa hal seperti sarana di pembuatan e-KTP alat yang digunakan sudah sangat tua dan tidak layak lagi untuk dipake karena alat tersebut sudah sangat lama dan dibutuhkan untuk mengganti yang baru, tetapi saat ini belum ada pergantian alat yang baru.
5. **Kompetensi petugas pegawai** Secara umum, kompetensi petugas pegawai yang diberikan kecamatan berjalan dengan baik, bentuk kompetensi aparatur yang dilakukan kecamatan adalah daya tanggap yang dilakukan untuk masyarakat yang kebingungan dalam hal pelayanan, aparatur dengan cermat memberikan penjelasan serta alur pelayanan apa saja yang kurang dan syarat-syarat apa saja yang dibutuhkan untuk pembuatan surat administrasi yang diinginkan masyarakat dan segera memproses surat dengan baik oleh kecamatan.

### **Faktor Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan e-KTP di Kecamatan Loa Janan Ulu**

Faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan administrasi fasilitas khususnya perlengkapan untuk merekam data e-KTP yang belum sepadan dengan jumlah penduduk pembuat e-KTP. Alat perekaman pembuatan e-KTP dikecamatan 10 tahun belum ada pergantian dan sudah tidak layak di gunakan karena alat tersebut sudah sangat tidak bisa digunakan dengan baik dan perlu adanya pergantian alat untuk bisa melakukan pelayanan pembuatan e-KTP tersebut. Khususnya kecamatan di temukan masih terdapat faktor internal serta eksternal yang menjadikan kendala dalam meningkatkan pembuatan e-KTP, adapun faktor internalnya yaitu adanya masyarakat yang belum memahami bahwa adanya persyaratan yang perlu di lengkapi terlebih dahulu sebelum ingin membuat surat-surat administrasi terurama dalam pembuatan e-KTP banyak surat administrasi yang harus dilengkapi terlebih dahulu sebelum ktp dapat digunakan.

Akurasi serta ketepatan waktu selesainya proses pelayanan tidak sesuai dengan telah dijanjikan. Belum adanya kejelasan waktu yang pasti, seperti butuh waktu berapa hari pembuatan e-KTP terselesaikan serta bisa diambil serta belum terdapat jawaban pasti tentang kapan e-KTP jadi dibuat menjadikan ketepatan waktu pelayanan

### **Saran**

Adapun saran dari penulis yang bisa dipakai menjadi bahan peninjauan kembali serta bisa memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, adapun diuraikan antara lain :

1. Kantor Kecamatan Loa Janan Ulu diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam hal ketepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian e-KTP. Agar penduduk tidak menghadapi kerugian pada aspek waktu aerta menunggu kabar e-KTP sudah selesai ataupun tidak.
2. Lebih memperhatikan dan memaksimalkan faktor sarana dan prasarana perlu mengadakan anggaran untuk memperbaiki/mengganti alat dalam pembuatan e-KTP eror dan harus ada pergantian alat maksimal 5tahun sekali serta perlu pengecekan rutin untuk alat tersebut.
3. Untuk meningkatkan pemahaman penduduk mengenai pentingnya membuat e-KTP terutama untuk anak remaja yang sdah 17 tahun wajib memiliki e-KTP, dan hendaknya pihak kecamatan menyelenggarakan sosialisasi serta publikasi mengenai pentingnya serta fungsi adanya e-KTP.
4. Diharapkan dapat meningkatkan ketepatan dalam memberikan pelayanan e-KTP. Supaya bisa meminimalisir terjadinya kesalahan yang tidak perlu yaitu kesalahan memasukkan data.
5. Dalam memberikan informasi berkaitan terntang belum lengkapnya persyaratan dalam pembuatan serta perekaman e-KTP yang di lampirkan oleh pemduduk, diharapkan pihak kecamatan menyampaikan informasi melalui penyuluhan serta sosialisasi pada masyarakat yang berhubungan mengenai persyaratan dalam pembuatan serta perekaman e-KTP.

### **Daftar Pustaka**

Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997)

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Irawan Prasetya. 2006. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial Jakarta*

Moleong, J. Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: RemajaRosdakarya

Permendagri No.9 Tahun 2011 Tentang *Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Peduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*

### **Perundang-undangan**

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang administrasi

Undang-undang No.32 Tahun 2004 Administrasi

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Kepegawaian

UU Nomor 22 Tahun 1999 dan UU Nomor 32 Tahun 2004

### **Media Elektronik**

<http://repository.uin-suska.ac.id/4363/3/BAB%20II.pdf>

<https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JISPAR/article/view/638>

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/16651>

Mahasiswa Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [SittiRusnani@gmail.com](mailto:SittiRusnani@gmail.com)

<https://www.duniapelajar.com/2014/08/08/pengertian-peningkatan-menurut-para-ahli/>.Diakses pada tanggal 17 September 2020.