

## ABSTRAK

Maya Sari Harahap, Nim 10. 852. 0016. Standar Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Kampung Rakyat kabupaten Labuhan Batu Selatan. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area. Pembimbing I Dr. Abdul Kadir, Msi, Pembimbing II Anggreini Atmei Lubis, SH, Mhum.

Pemerintah melalui Kemendagri telah menerapkan kebijakan program e-KTP berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 dan Peraturan No. 26 Tahun 2009, tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan administrasi yang tertib sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dari untuk mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

Dalam hal ini peranan daripada pelayanan pihak pemerintah merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP yang rapi dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik kepada seluruh masyarakat. Penelitian yang berjudul **Standar Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhan Batu Selatan** patut dikaji karena peneliti ingin mengetahui bagaimana standar pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Kampung Rakyat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses pelaksanaan e-KTP serta bagaimana pelayanan pembuatan e-KTP. Teori yang digunakan untuk mendukung analisis pelayanan yaitu dengan menggunakan teori Firstimmon oleh Sinambela (2006:7). Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif. Teknik yang digunakan oleh peneliti yaitu pengumpulan data yang merupakan kombinasi dari beberapa teknik yaitu, angket, observasi, dan studi kepustakaan.

Peneliti ini menyimpulkan bahwa standar pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Kampung Rakyat Kabupaten Labuhan Batu Selatan belum efektif karena sebagian dari masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan hal itu didasari atas kemampuan sumber daya pegawai yang menangani e-KTP kurang optimal, pemerintah tidak mampu memenuhi fasilitas yang dibutuhkan ketika kebijakan tersebut diterapkan, kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Kampung Rakyat kepada masyarakat.

Kata Kunci: E-KTP, Pelayanan.