



HOME ABOUT USER HOME SEARCH CURRENT ARCHIVES STATISTICS

Home > User > Author > Submissions > #1257 > Summary

#1257 SUMMARY

SUMMARY REVIEW EDITING

SUBMISSION

Authors	Elen Lian, Megandaru Widhi Kawuryan, Yudi Rusfiana	
Title	Kualitas Layanan Online Berbasis WhatsApp dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Kupang Nusa Tenggara Timur	
Original file	1257-5632-1-SM.DOC	2022-07-14
Supp. files	None	ADD A SUPPLEMENTARY FILE
Submitter	Elen Lian	
Date submitted	July 14, 2022 - 03:28 PM	
Section	Articles	
Editor	None assigned	
Author comments	Kepada Yth. Bapak /Ibu Pengelola Besarnya harapan kami jurnal kami dapat diterima di jurnal yang bapak/ibu kelola, terimakasih	

STATUS

Status	Awaiting assignment
Initiated	2022-07-14
Last modified	2022-07-14

SUBMISSION METADATA

[EDIT METADATA](#)

AUTHORS

Name	Elen Lian
Affiliation	Program Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Country	Indonesia
Competing interests CI POLICY	—
Bio Statement	Program Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Principal contact for editorial correspondence.	
Name	Megandaru Widhi Kawuryan
Affiliation	Program Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Country	Indonesia
Competing interests CI POLICY	Program Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Bio Statement	Program Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Name	Yudi Rusfiana
Affiliation	Program Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Country	Indonesia
Competing interests CI POLICY	Program Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Bio Statement	Program Pascasarjana, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia

TITLE AND ABSTRACT

Title	Kualitas Layanan Online Berbasis WhatsApp dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Kupang Nusa Tenggara Timur
Abstract	Penelitian terfokus pada kualitas layanan <i>online</i> berbasis <i>WhatsApp</i> dalam pelayanan administrasi

USER

You are logged in as...

jurnalku

- My Journals
- My Profile
- Log Out

[Journal Template](#)



M E N U

- Focus & Scope
- Publication Ethics
- Author Guidelines
- Editorial Team
- Reviewer
- Contact Us
- Visitor Stats
- Copyright Notice

INFORMATION

- For Readers
- For Authors
- For Librarians

[Visitor Stats](#)

Vis. today	27
Visits	13 892
Pag. today	79
Pages	52 664

kependudukan di Kota Kupang. Tujuan penelitian ini menjelaskan pelaksanaan serta model kualitas layanan *online* berbasis *WhatsApp* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang NTT. Teori yang digunakan adalah teori kualitas layanan *online* yang dikemukakan oleh Parasurahman dengan variabel *efficiency*, *fullfilment*, *system availability*, *privacy*. Desain penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan *online* berbasis *WhatsApp* berkualitas dilihat dari *efficiency* pelayanan yakni kemudahan akses dan mekanisme yang sederhana, *fullfilment* yaitu jangka waktu pelayanan yang cepat dan gratis, *system availability* yakni jaringan internet mendukung dan *privacy* yakni aplikasi *WhatsApp* terenkripsi *end-to-end*. Adapun kendala dalam pelaksanaan yaitu belum adanya regulasi yang mengatur pelaksanaan layanan *online WhatsApp*. Sarana prasarana masih terbatas, yakni menggunakan satu buah *smartphone* untuk satu layanan dimana kapasitas *smartphone* terbatas untuk transaksi dokumen. Kemudian masih kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat terkait layanan ini. Oleh karena itu, model yang perlu dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang adalah membuat peraturan walikota kupang tentang pelaksanaan layanan *online* berbasis *WhatsApp*, perlu adanya tanggung jawab pemerintah dengan mengadakan komputer untuk layanan *online WhatsApp*, serta melakukan sosialisasi lebih luas kepada masyarakat.

INDEXING

Keywords kualitas layanan online, WhatsApp, pelayanan administrasi
Language en

SUPPORTING AGENCIES

Agencies —

REFERENCES

- References
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cresswell, J. W. (2017). *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches)*. Edisi 3. Singapore: SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2016). *El Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Andi.
- Instruksi Presiden. (2003). *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan e-Government*.
- Jumiatmoko. (2016). *Whatsapp Messenger Dalam Tinjauan Manfaat Dan Adab*. *Jurnal Studi Islam dan Sosial*. Wahana Akademika.
- Lexy J Moleong. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya.
- Mubyarto, & Hamid, E. S. (1987). *Meningkatkan Efisiensi Nasional*. Yogyakarta: BPFE.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nopirin. (2000). *Pengantar Ilmu Ekonomi Makro dan Mikro*. Yogyakarta: BPFE.
- Ombudsman. (2021a). *Anugerah Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021, Presiden Jokowi: Tidak Ada Toleransi Bagi Pelayanan Lambat*. <https://ombudsman.go.id/news/r/anugerah-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-tahun-2021-presiden-jokowi-tidak-ada-toleransi-bagi-pelayanan-lambat>
- Ombudsman. (2021b). *Provinsi NTT Masuk Zona Kuning Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--provinsi-ntt-masuk-zona-kuning-tingkat-kepatuhan-standar-pelayanan-publik-tahun-2021>
- Pranajaya, & Wicaksono, H. (2017). *Pemanfaatan Aplikasi WhatsApp (WA) Di Kalangan Pelajar (Studi kasus Di MTs Al Muddatsiriyah dan MTs jakarta Pusat)*. Fakultas Teknologi Informasi Universitas YARSI.
- ISuadi, A. (1999). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Medan Area



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

