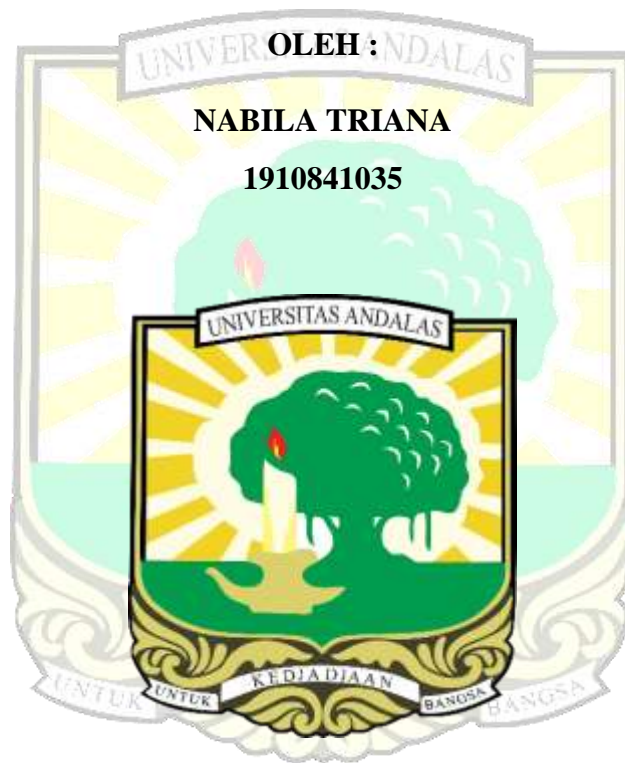


**EFISIENSI E-GOVERNMENT BUAT ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE UNTUK RAKYAT
(BAKSO URAT) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2026

ABSTRAK

Nabila Triana, NIM 1910841035, Efisiensi E-Government Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing Oleh : Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M,PA dan Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri 144 Halaman dengan referensi 17 buku teori, 1 skripsi, 10 jurnal, 4 dokumen, 3 website.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi digital, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai menciptakan sebuah inovasi BAKSO URAT dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara online. Lewat aplikasi Bakso Urat ini, layanan yang sebelumnya bersifat manual dan memakan waktu, kini dapat dipersingkat dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Penelitian ini menggunakan teori efisiensi e-Government dari Gil-Garcia yang terdiri dari sembilan dimensi, yaitu penghematan biaya, peningkatan layanan publik, memperkuat akuntabilitas, meningkatkan inovasi TIK, memperkuat produktivitas manajemen, meningkatkan kolaborasi antar organisasi, meningkatkan penggunaan informasi dalam pengambilan keputusan, mendorong partisipasi demokratis, dan meningkatkan berbagai pengetahuan diantara para peserta. Adapun metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program BAKSO URAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum efisien. Meskipun program BAKSO URAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai telah berjalan dan memberikan manfaat nyata dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal, seperti masih adanya penggunaan jasa calo dalam pelayanan administrasi kependudukan, keterbatasan jaringan internet, sarana dan prasarana yang kurang mendukung, literasi digital masyarakat yang belum merata, serta koordinasi antar organisasi yang belum optimal. Dapat disimpulkan bahwa program BAKSO URAT berbasis e-Government belum berjalan dengan efisien, karena masih memerlukan penguatan sistem informasi dan sumber daya pendukung agar efisiensi pelayanan administrasi kependudukan dapat tercapai dengan optimal.

Kata Kunci : E-Government, Efisiensi Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, BAKSO URAT, Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai

ABSTRACT

Nabila Triana, Student ID 1910841035, Efficiency of E-Government for Online Population Administration for the People (BAKSO URAT) at the Population and Civil Registration Office of Serdang Bedagai Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026. Supervised by: Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M,PA and Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. This thesis consists of 144 pages with references to 17 theoretical books, 1 thesis, 10 journals, 4 documents, and 3 websites.

As an effort to improve the quality of digital technology-based public services, the Population and Civil Registration Office of Serdang Bedagai Regency created an innovation called BAKSO URAT with the aim of accelerating and simplifying online population administration services. Through the Bakso Urat application, services that were previously manual and time-consuming can now be shortened by utilizing information technology.

This study uses Gil-Garcia's e-Government efficiency theory, which consists of nine dimensions, namely cost savings, improvement of public services, strengthening accountability, increasing ICT innovation, strengthening management productivity, enhancing inter-organizational collaboration, increasing the use of information in decision-making, encouraging democratic participation, and increasing knowledge among participants. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques using interviews, observation, and documentation.

The results of this study indicate that the BAKSO URAT program at the Population and Civil Registration Office is still inefficient. Although the BAKSO URAT program at the Population and Civil Registration Office of Serdang Bedagai Regency has been running and providing real benefits in population administration services. However, there are still several aspects that are not optimal, such as the continued use of brokers in population administration services, limited internet networks, inadequate facilities and infrastructure, unequal digital literacy among the community, and suboptimal coordination between organizations. It can be concluded that the e-Government-based BAKSO URAT program has not been running efficiently, because it still requires strengthening of information systems and supporting resources so that the efficiency of population administration services can be achieved optimally.

Keywords: E-Government, Public Service Efficiency, Population Administration, BAKSO URAT, Serdang Bedagai Regency