

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PUBLIK DI KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

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



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2020**

ABSTRAK

Andinni Lestari, No BP 1310841018, Sistem Informasi Pelayanan Publik di Kota Bukittinggi, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2020. Dibimbing Oleh Drs, Yoserizal, M.Si dan Kusdarini S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 120 halaman dengan referensi 6 buku teori dan 15 buku metode, 4 jurnal, 4 peraturan dan 3 website.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana penerapan sistem informasi pelayanan publik di Kota Bukittinggi. Penelitian ini dilatar belakangi upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public kepada masyarakat. Selain itu sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan Bukittinggi Smart City.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data yang didapat di lapangan maka digunakan teknik triangulasi. Peneliti menggunakan teori elemen- elemen sukses pengembangan *e-government* menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit dalam menganalisis penerapan system informasi pelayanan public di Kota Bukittinggi.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan public di Kota Bukittinggi belum berjalan dengan maksimal dikarenakan ada beberapa elemen sukses yang belum tersedia seperti ditinjau dari segi support belum adanya alokasi sumber daya financial yang diberikan oleh pemerintah daerah dalam mendukung penerapan sistem informasi pelayanan public. Kemudian masih kurangnya alokasi sumber daya manusia dilihat dari masing masing instansi hanya memiliki 1 orang operator IT. Selanjutnya dari segi capacity mengenai ketersediaan jumlah sumber daya manusia yang memiliki kemampuan terkait teknologi masih sangat minim, serta ketersediaan infrastruktur dalam segi perangkat lunak berupa website yang digunakan masih kurang memadai dilihat dari *website* sistem informasi pelayanan public yang disediakan sering *down*. Terkait *value* suda ada manfaat yang

dirasakan baik oleh pemerintah maupun oleh masyarakat di dalam penerapan sistem informasi pelayanan publik

Kata Kunci : sistem informasi pelayanan public, *e-government*



ABSTRACT

Andinni Lestari, Bp Number 1310841018, Implementation of system information public service in Bukittinggi City, Department of Public Administration, Fakulty of Social and Political Sciences, Andalas University, 2020. Supervisor by Drs. Yoserizal, M.Si and Kusdarini, S.IP, M.PA. This thesis concists 124 pages with references to 6 theory books, 15 method books, 4 Regulation, 4 journals, and 3 websites.

This study aims to describe how the implementation information system public service in Bukittinggi City. This research is motivated by the governments efforts to improve the quality of public services to the community. In addition as one step to make Bukittinggi Smart City.

The method used in this research is descriptive qualitative, data collection techniques using interviewers and documentation. To test the validity obtained in the field, the source triangulation thecnique. Researchers used the theory of successful elements of governments development according to the results of studies and research from Harvard JK School of Government In Indrajit to analyze the implementation of information systems public service in Bukittinggi City.

The results of this research showed that the implementation of information systems public services in Bukittinggi City have not been going well because there are some element of success that has not available as viewed in term of support the there is no financial allocation of resources provided by local governments to support the implementation of information systems public service. Then till a lack of allocation of human resources in terms of each agency has only 1 people operator IT. Next in terms of capacity on the availability of the number of human resources with the ability is still very minimal, related technology as well as the availability of infrastructure in terms of software in form of a website used each in adequate in terms of the website information systems public service provided often down. Related to the value is there are advantages all by governmentor by the community in the implementation information systems public services.

Keyword : information system public servive, e-government