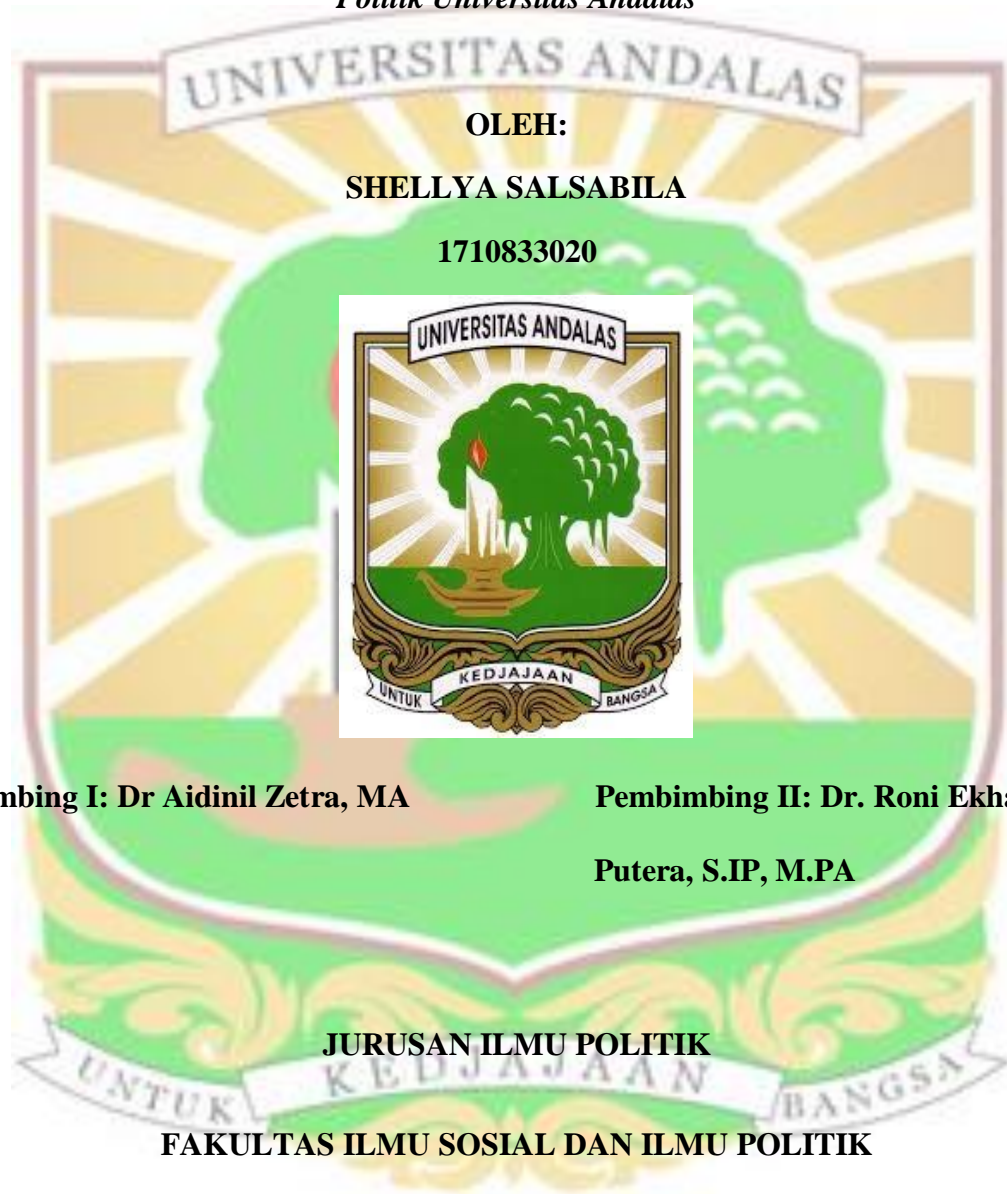


**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN KTP**

**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG**

*Diajukan untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**OLEH:**

**SHELLYA SALSABILA**

**1710833020**

**Pembing I: Dr Aidinil Zetra, MA**

**Pembimbing II: Dr. Roni Ekha**

**Putera, S.IP, M.PA**

**JURUSAN ILMU POLITIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2021**

## ABSTRAK

**Shellya Salsabila, 1710833020. Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Andalas, Padang, 2021. Judul Skripsi: Penerapan *E-government* Dalam Pelayanan KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Pembimbing I: Dr. Aidinil Zetra, MA dan Pembimbing II: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA**

Dalam kehidupan peran dari pelayanan sangat besar, termasuk pelayanan publik. Setiap instansi pelayanan, wajib meningkatkan mutu pelayanan. Buruknya kualitas pelayanan publik di Indonesia harus segera diatasi oleh pemerintah. Salah satu upaya pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut dikenal dengan istilah *e-government* atau penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau internet. Proses penerapan *e-government* melalui beberapa tahapan yaitu kehadiran (*web presence*), interaksi (*interaction*), transaksi (*transaction*) dan transformasi (*transformation*) Salah satu cara meningkatkan pelayanan yaitu dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi yang lebih efektif. Sehingga dapat mendorong pemerintah melakukan percepatan dalam *e-government* yaitu suatu upaya untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik. Dengan adanya sistem *e-government*, diharapkan setiap instansi pelayanan publik dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien. Untuk pelayanan secara *online* sudah dapat diakses masyarakat Kota Padang, namun masih terdapat sejumlah kendala dalam operasionalnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *e-government* dalam pembuatan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian ini menggunakan teori Nugroho (2007) tahapan perkembangan penerapan *e-government* di Indonesia dibagi menjadi empat dan untuk melihat indikator efektivitas menggunakan teori Sondang P Siagian. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pemilihan informan dengan *purposive sampling* dan menguji keabsahan data peneliti dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam penggunaan *website* masih belum efektif. Masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya yaitu berkaitan dengan *server* dan jaringan yang terkadang bermasalah, selain itu sosialisasi yang perlu ditingkatkan agar meningkatnya kesadaran masyarakat dan birokrat dalam memanfaatkan pengembangan *e-government* di Kota Padang.

**Kata Kunci: *E-government*, Website, Pelayanan**

## ABSTRACT

**Shellya Salsabila, 1710833020. Department Of Political Science, Faculty Of Social And Political Sciences. Andalas University, Padang, 2021. Application of E-government in KTP Services. Advisor I: Dr. Aidinil Zetra, MA and Advisor II: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA**

In life, the role of service is very large, including public service. Every service agency is obliged to improve the quality of service. The poor quality of public services in Indonesia must be immediately addressed by the government. One of the government's efforts to improve the quality of public services is by utilizing advances in information technology in the process of governance. This is known as e-government or the administration of electronic or internet-based government. The process of implementing e-government through several stages, web presence, interaction, transaction and transformation. One way to improve services is to follow the development of more effective information technology. So that it can encourage the government to accelerate e-government, which is an effort to improve electronic-based government services. With the e-government system, it is hoped that every public service agency can provide an increase in the quality of public services that are more transparent, effective and efficient. For online services, the people of Padang City can already access it, but there are still a number of obstacles in its operation. This study aims to determine the application of e-government in making ID cards at the Population and Civil Registration Office of Padang City. This study uses the theory of Nugroho (2007), the stages of development of the implementation of e-government in Indonesia are divided into four and to see the indicators of effectiveness using the theory of Sondang P Siagian. Data collection techniques are interviews, documentation and observation. The research method used is qualitative with descriptive type. The informant selection technique was purposive sampling and tested the validity of the researcher's data by triangulation of sources. The results of the study indicate that public services at the Padang City Population and Civil Registration Service in using the website are still not effective. There are still obstacles in its implementation, which are related to servers and networks that sometimes have problems, besides that socialization needs to be improved so that public and bureaucrats awareness increases in utilizing e-government development in Padang City.

**Keywords: E-government, Website, Service**

