

**PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Cenderawasih



O l e h :

BOY SATRIO NUGROHO

2020031014013

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS CENDERAWASIH

JAYAPURA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Penerapan E-government dalam Pelayanan Publik Di Dinas
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura

Identitas

Penulis

Nama : Boy Satrio Nugroho

NIM : 2020031014013

Program Studi : Administrasi Publik

Jurusan : Ilmu Administrasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jenjang : Strata Satu (S1)

Disetujui,

Pada hari/tanggal : 18 Juni 2024

Pembimbing I


Dr. Dra. Yosephina Ohoiwutun, M.Si

NIP. 19610618 198902 2001

Pembimbing II

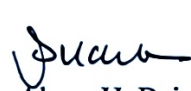

Dr. Abner H. Bajari, S.Sos., M.Si

NIP. 197304272001121001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih


Dr. Abner H. Bajari, S.Sos., M.Si.
NIP. 19730423 200112 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penerapan E-government dalam Pelayanan Publik Di
Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Jayapura

Identitas Penulis

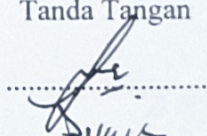
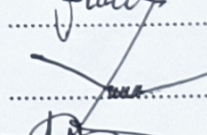
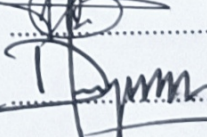
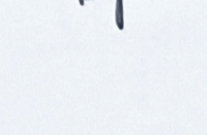
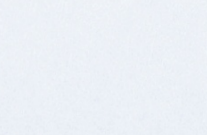
Nama : Boy Satrio Nugroho
NIM : 2020031014013
Program Studi : Administrasi Publik
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jenjang : Strata Satu (S1)

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Pelaksana dan Tim Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Cenderawasih, Pada :

Hari : 21 Juni 2024

Jam : 09:00 WIT – Selesai

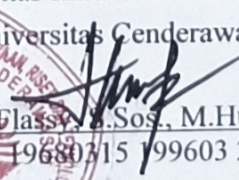
Tempat : Ruang Prodi Administrasi Publik

No.	Nama Dosen	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr.Dra Yosephina Ohoiwutun,M.S	Ketua	
2.	Dr.Abner H. Bajari,S.Sos.,Msi	Sekretaris	
3.	JACKSON YUMAME, S.IP, MPA (p)	Anggota	
4.	Dr. Hiskia C. M. Sapioper, S.Sos., M.Si	Anggota	
5.	Dorthea Renyaan, S.Sos., MPA	Anggota	

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Cenderawasih


Madina Glassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP. 19680315 199603 2 001



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini murni merupakan gagasan dan rumusan saya sendiri. Skripsi ini tidak terdapat karya yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila ditemukan di kemudian hari terdapat penyimpangan dan pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penghentian studi dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jayapura,

Yang Membuat
Pernyataan

Materai Rp
10.000,-

TTD

Boy Satrio Nugroho
2020031014013

Motto :

Hujan itu selalu datang kembali, walaupun sudah jatuh berkali-kali.

Dari situ kita bisa belajar Kita harus tabah sabar kuat untuk mencapai sesuatu.

-Freyanashifa Jayawardana

Persembahan

Dengan ikhlas kupersembahkan karyaku ini kepada :

1. Allah SWT
2. Kepada kedua orang tuaku terkasih bapak Tugino dan Ibu Nanik Widayati yang telah menghadirkan penulis ke dunia ini.
3. Saudara-saudara terkasih, kakak Puji dan Wawan
4. Alamamaterku tercinta "Kampus Orange" Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

ABSTRAK

Penggunaan teknologi (e-government) dalam pelayanan pengurusan dokumen kependudukan dukcapil.untuk mendiskripsikan kondisi penerapan e-government di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jayapura untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jayapura. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Dengan teknik pengambilan data observasi,wawancara,dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai penerapan e government dukcapil cukup baik dan mudah dipahami dibeberapa kalangan masyarakat namun ada beberapa hambatan yaitu sdm masyarakat dan masyarakat di daerah minim internet penggunaan teknologi informasi dan komunikasi didukcapil sudah cukup baik. Kualitas pemberi pelayanan cukup baik dan sesuai di bidangnya selain itu juga websitenya mudah dipahami.namun terdapat beberapa kekurangan yaitu sdm dan daerah minim internet. Saran memberikan edukasi dan pelatihan serta melakukan pelayanan secara langsung dimasyarakat yang daerahnya minim internet

Kata Kunci : Penerapan E-government, Pelayanan Publik , Dukcapil

ABSTRACT

The use of technology (e-government) in the dukcapil population document management service. To describe the conditions for implementing e-government in the Jayapura city population and civil registration service to identify and analyze factors in public services in the Jayapura city population and civil registration service. The type of research used by researchers in this research is qualitative methods. Using observation, interview and documentation data collection techniques. The results of research regarding the implementation of e-government for dukcapil are quite good and easy to understand in some circles of society, but there are several obstacles, namely human resources in the community and people in areas with minimal internet, the use of information and communication technology in dukcapil is quite good. The quality of the service providers is quite good and appropriate in their field. Apart from that, the website is easy to understand. However, there are several shortcomings, namely human resources and areas with minimal internet. Suggestions for providing education and training as well as providing direct services in communities where internet is lacking

Keywords: E-government Implementation, Public Service, Civil Registry Office

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tidak terhingga penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan banyak anugerah, sehingga penyusunan proposal ini dengan judul "Penerapan e-government dalam pelayanan publik didinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jayapura" dapat diselesaikan tepat pada waktunya

Dalam penyelesaian proposal ini, mulai dari tahap persiapan banyak tantangan yang dialami, tetapi berkat bantuan, bimbingan, arahan maupun masukan serta kerjasama dari berbagai pihak maka hal tersebut dapat teratasi Karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. DR. OSCAR O. WAMBRAUW, SE, M.Sc.Agr.selaku Rektor Universitas Cenderawasih Jayapura
2. Ibu Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., P.Hd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura.
3. Bapak Dr. Abner H. Bajari, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura
4. Dr. Dra. Yosepina Ohoiwutun, M.Si selaku Pembimbing I atas arahan dan bimbingan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

5. Bapak Dr. Abner H. Bajari, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II atas arahan dan bimbingan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Penguji atas masukan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen dilingkungan Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Wilayah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih Jayapura.
8. Kedua Orang Tua Tercinta yang mendidik dengan rasa kasih sayang dan senantiasa berdoa dan memberikan semangat kepada penulis Penulis menyadari bahwa penulisan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu mohon saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan proposal ini.
9. Freyanashifa Jayawardana yang telah memberikanku semangat dan kekuatan melalui visual-visualnya.

Jayapura, Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Moto Dan Persembahan.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian	4
1.4.Kegunaan Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Penelitian Terdahulu	6
2.2.Landasan Teori	8
2.2.1.Administrasi Publik	8
2.2.2.Pelayanan Publik	15
2.3.Kerangka Berpikir Penelitian	44
2.4.Definisi Variabel Penelitian	45
2.4.1. Definisi Konsep	46
2.4.2. Definisi Operasional	48

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Jenis Penelitian	51
3.2.Lokasi Penelitian	52
3.3.Fokus Penelitian	52
3.4.Subyek Penelitian	52
3.5.Pemilihan Informan Penelitian	52
3.6.Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	53

3.7.Teknik Pengolahan Data	54
3.8.Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	57
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	68
4.3 Analisis Data Hasil Penelitian.....	81
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran.....	100
Daftar Pustaka	103
Daftar Lampiran	107

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Berpikir Penelitian.....	44
Aktivitas Pelayanan Dukcapil Diluar Kantor.....	66