

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PENGGUNAAN
WEBSITE DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

**Laura Selviana Ginting
NIM. 07011281924108**

Kosentrasi Manajemen Sektor Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PENGGUNAAN
WEBSITE DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

Oleh :

LAURA SELVIANA GINTING
07011281924108

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal

Pembimbing :

1. Ermanovida, S.Sos., M.Si.
NIP. 196911191998032001

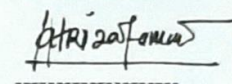
Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. Katriza Imania, M.Si.
NIP. 196810221997022001


Tanda Tangan




2. Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc.
NIP. 196512071992031004



Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004



**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI PENGGUNAAN
WEBSITE DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

LAURA SELVIANA GINTING

NIM. 07011281924108

Pembimbing

I. Ermanovida, S.Sos., M.Si.

NIP. 196911191998032001

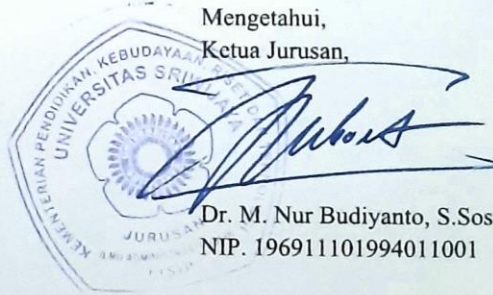
Tanda Tangan



Tanggal

06 April 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laura Selviana **Ginting**

NIM : **07011281924108**

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan *E-Government* Melalui Penggunaan *Website* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 16 Mei 2023



Laura Selviana Ginting

NIM. 07011281924108

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Terlalu Sibuk Mencari Arti Hidup Bisa Membuat Kita Lupa Untuk Menikmati Apa
Yang Sudah Disediakan Buat Kita Setiap Hari.”

PERSEMBAHAN

Terimakasih untuk Tuhan Yesus Kristus karna oleh kasihNya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada:
Kedua orang tua saya, adik, keluarga besar, serta semua orang yang berarti dalam hidup saya.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Penerapan E-Government Melalui Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir”. Permasalahan pada penelitian ini yaitu masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui mengenai sistem pelayanan daring serta jumlah masyarakat yang mengajukan pelayanan daring lebih sedikit daripada luring. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah penerapan *e-government* melalui penggunaan *website* sudah maksimal atau belum dengan merujuk pada teori *electronic e-government* oleh Richardus Eko Indrajit yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Metode penelitian ini adalah kualitatif. Hasil Penelitian ini adalah penerapan *e-government* sudah berjalan dengan baik hampir di semua indikator, namun pada sosialisasi penggunaan *website* perlu ditingkatkan karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai pelayanan secara daring.

Kata Kunci: Penerapan E-Government, Penggunaan Website, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir

Pembimbing



Ermanovida, S.Sos., M.Si.
NIP. 196911191998032001

Indralaya, April 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research is entitled "Implementation of E-Government Through the Use of Websites in Efforts to Improve Public Services at the Office of Population and Civil Registration of Ogan Ilir Regency". The problem in this research is that there are still people who do not know about the online service system and the number of people who apply for online services is less than offline. The purpose of this study is to find out whether the implementation of e-government through the use of websites has been maximized or not by referring to the theory of electronic e-government by Richardus Eko Indrajit namely Support, Capacity, and Value. This research method is qualitative. The results of this study are that the implementation of e-government has been going well in almost all indicators, but in socializing the use of the website it needs to be increased because there are still many people who do not know about online services.

Keywords: Implementation of E-Government, Use of Websites, Public Services, Population and Civil Registration Office in Ogan Ilir Regency

Pembimbing



Ermanovida, S.Sos., M.Si.

NIP. 196911191998032001

Indralaya, April 2023

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Penerapan *E-Government* Melalui Penggunaan *Website* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir” guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam proses penulisan skripsi ini.
2. Diri saya sendiri yang sudah berjuang dan bertahan hingga sampai saat ini.
3. Mamak, Bapak, dan Adikku serta seluruh keluarga tercinta atas doa dan dukungan dalam bentuk kasih sayang maupun material.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, IPU., ASEAN. Eng selaku rektor Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
6. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
7. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
8. Ibu Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik

9. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sudah bersedia membimbing dan membantu saya dalam proses penyelesaian Skripsi ini
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan bantuan selama perkuliahan, serta seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu selama perkuliahan
11. Teman seperjuangan Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2019, terutama yang terdekat yaitu Riesalda, Frentina, Annisa, dan Dwi yang sudah menemani bersama dalam proses perkuliahan maupun diluar perkuliahan
12. Temanku yang seperti keluarga selama merantau di Indralaya tercinta: Hotmaria Sihaloho, Brema Alamsyah Tarigan, Gita Ariska br Kaban, dan Ari Eliezer Tarigan, terimakasih karena sudah banyak membantu, menemani, mendengarkan cerita, dan menghabiskan waktu bersama di Indralaya ini
13. Seluruh teman-teman CIKEN 2019 dan MAKASRI yang juga sudah seperti keluarga di Indralaya
14. Temanku “wuwuyeye” di Binjai, yaitu Tita, Putri, Lili, Grace, dan Titin, terimakasih atas dukungan dan sudah membuat hari-hariku menjadi lebih berwarna
15. Adik-adik Kos Vilcer, yaitu Jane, Nia, Agnes, Enda dan Clara, terimakasih atas dukungan dan waktu yang sudah dihabiskan bersama selama di Indralaya.
16. Jones Martinus Sembiring, yang sudah hadir disaat proses perkuliahan ini hampir selesai. Terimakasih karena sudah memberi warna baru dalam proses kehidupan ini.

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xiii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Electronic Government</i>	8
2.1.2 Penggunaan <i>Website</i>	18
2.2 Teori yang Digunakan	19
2.3 Penelitian Terdahulu.....	20
2.4 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Definisi Konsep	30
3.3 Fokus Penelitian	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.5 Informan Penelitian	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	33
3.8 Jadwal Penelitian	35

3.9	Sistematika Penulisan.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Deskripsi Wilayah Penelitian	37
4.1.1	Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir	37
4.1.2	Struktur Organisasi	38
4.1.3	Uraian Tugas dan Fungsi	39
4.1.4	Visi dan Misi Instansi	46
4.2	Deskripsi Informan.....	47
4.3	Hasil Penelitian.....	48
4.3.1	<i>Support</i> (Pendukung)	49
4.3.2	<i>Capacity</i> (Kapasitas).....	55
4.3.3	<i>Value</i> (Manfaat)	60
4.4	Pembahasan	64
4.4.1	<i>Support</i> (Pendukung)	64
4.4.2	<i>Capacity</i> (Kapasitas).....	65
PENUTUP.....		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	66
5.2.1	Saran Teoritis	66
5.2.2	Saran Praktis	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		66

Daftar Tabel

Tabel 1	5
Tabel 2	20
Tabel 3	31
Tabel 4	35
Tabel 5	59
Tabel 6	62

Daftar Gambar

Gambar 1	3
Gambar 2	4
Gambar 3	29
Gambar 4	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih telah membuat berbagai macam pekerjaan menjadi lebih mudah, demikian juga halnya dengan pelayanan publik. Akibatnya, masyarakat semakin menginginkan berbagai instansi untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik agar cepat, mudah dan murah. Dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik, maka pemerintah harus dapat memberikan informasi tentang segala proses penyelenggaraan pemerintahan, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan melalui teknologi internet, yang dapat mendorong pemerintah membuat sistem berbasis teknologi yaitu *e - government*.

Pemerintah Federal Amerika Serikat dalam (Indrajit, 2016) mendefinisikan *e-government* secara ringkas, yaitu: “*E-government refers to the delivery of government information and services online through the internet or other digital means*”. Di Indonesia penerapan sistem *e-government* ini telah diatur di dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Penerapan sistem *e - government* ini dianggap mampu meningkatkan pelayanan publik, yaitu memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis dan industri serta meningkatkan kinerja dari pemerintah yang masih *face to face* menjadi lebih terkomputerisasi. Sehingga diharapkan dapat mengurangi biaya-biaya yang tidak diperlukan, menghemat waktu, mengurangi calo yang ada serta meminimalisir pungutan liar.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik tersebut, pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Oleh karena itu, sistem pelayanan publik di Indonesia termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir mengalami perubahan sistem, yaitu menyediakan pelayanan publik berbasis *online*. Sejak 20 Maret 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Ogan Ilir telah memanfaatkan *website* sebagai bentuk pelayanan *online* yang bisa diakses oleh masyarakat.

World Wide Web (situs web) adalah sistem yang menyediakan semua informasi. Tujuan *website* dalam sistem ketatanegaraan adalah untuk meningkatkan pelayanan elektronik yang dapat mempermudah akses masyarakat terhadap informasi pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Aprilia, 2014). Dengan penggunaan *website* ini diharapkan membawa dampak yang baik yaitu dapat menjadikan birokrasi yang transparan dan memberikan kesempatan kepada lembaga pemerintah untuk berkolaborasi pada aspek penyederhanaan portal informasi dengan layanan yang baik pada organisasi pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir membuat *website akumandiri.oganilirkab.go.id*. *Website* ini dibuat untuk menyediakan semua layanan, seperti mengajukan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara *online*. Dalam *website* tersebut terdapat berbagai jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti pada gambar berikut:

Gambar 1

Website *akumandiri.oganilirkab.go.id*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ogan Ilir

Jam Pelayanan Berakhir

- Jam pelayanan pada hari kerja adalah 08:00 - 16:00
- Hari kerja Senin s/d Jumat. Pendaftaran user baru dan pengajuan layanan baru dapat dilakukan 24 jam, namun diverifikasi / diproses oleh petugas pada hari dan jam kerja.

<p>Akta Kelahiran (Hilang/Rusak)</p> <p>Layanan Kutipan Akta Kelahiran yang disebabkan Kutipan Akta Kelahiran yang lama hilang atau rusak/robek/tidak terbaca. Layanan ini tidak merubah data/elemen data</p> <p>Detail</p>	<p>Akta Kelahiran dan KK</p> <p>Layanan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran karena adanya peristiwa kelahiran/tambah anggota atau anggota keluarga yang belum memiliki Akta Kelahiran. Selain dokumen Kutipan Akta Kelahiran, pemohon dilibatkan kembali Kartu Keluarga yang telah diperbaharui.</p> <p>Detail</p>	<p>Akta Kematian dan KK</p> <p>Layanan penerbitan Kutipan Akta Kematian karena adanya peristiwa kematian baik Kepala Keluarga maupun anggota keluarga. Selain dokumen Kutipan Akta Kematian, pemohon akan diberikan kembali Kartu Keluarga yang telah diperbaharui.</p> <p>Detail</p>	<p>Akta Perkawinan dan KK</p> <p>Layanan penerbitan Kutipan Akta Perkawinan Non Muslim, karena adanya peristiwa pernikahan. Selain dokumen Kutipan Akta Perkawinan, pemohon diterbitkan kembali Kartu Keluarga yang telah diperbaharui.</p> <p>Detail</p>
<p>KIA (Kartu Identitas Anak)</p> <p>Layanan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) baru/hilang/rusak. KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Jika telah selesai dicetak KIA diambil dikantor Dukcapil Ogan Ilir.</p> <p>Detail</p>	<p>KK (Baru)</p> <p>Layanan penerbitan Kartu Keluarga karena adanya peristiwa kedatangan dari luar Kabupaten Ogan Ilir, membentuk Kepala keluarga baru karena pernikahan dan pindah dalam Kabupaten Ogan Ilir.</p> <p>Detail</p>	<p>KK (Hilang / Rusak)</p> <p>Layanan penerbitan Kartu Keluarga yang dikarenakan Kartu Keluarga hilang atau rusak. Layanan ini tidak merubah data/elemen data</p> <p>Detail</p>	<p>KK (Menumpang KK)</p> <p>Layanan penerbitan Kartu Keluarga karena ada peristiwa kependudukan seperti pindah datang, perubahan alamat dengan menumpang Kartu Keluarga. Layanan ini tidak merubah data/elemen data</p> <p>Detail</p>
<p>KK (Pembaharuan Elemen Data)</p> <p>Layanan pembaharuan data pada Kartu Keluarga, seperti pembaharuan data pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, dll</p> <p>Detail</p>	<p>Pencatatan Biodata Penduduk</p> <p>Layanan Pencatatan Biodata Penduduk adalah layanan pelaporan dan pencatatan biodata penduduk yang belum memiliki dokumen kependudukan.</p> <p>Detail</p>	<p>Perbaikan/pem betulan data Akta Kelahiran</p> <p>Layanan Kutipan Akta Kelahiran untuk perbaikan data karena kesalahan redaksional, salah input, kesalahan penulisan huruf dan/atau angka. Selain dokumen Kutipan Akta Kelahiran, pemohon juga diterbitkan Kartu Keluarga yang telah perbaiki Kartu Keluarga</p> <p>Detail</p>	<p>Perbaikan/pem betulan data Kartu Keluarga</p> <p>Layanan penerbitan Kartu Keluarga untuk perubahan redaksional karena ada kesalahan pengetikan, kesalahan penulisan huruf dan/atau angka, mengganti Kartu Keluarga lama ke format tandatangan digital (e-rode), perbaikan nik pada KK dll</p> <p>Detail</p>
<p>Sinkronisasi Data (Permasalahan Data)</p> <p>Layanan sinkronisasi Data ialah layanan untuk sinkronisasi data kependudukan yang bermasalah atau belum terbaca di instansi lain seperti BPJS, Bank, Imigrasi, Pendaftaran Sekolah, Kesehatan, Pengurusan SIM, Pajak, dll.</p> <p>Detail</p>	<p>Surat Keterangan Pindah</p> <p>Layanan penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) untuk diproses pindah antar kabupaten/kota.</p> <p>Detail</p>	<p>Surat Keterangan Pindah (Batal Pindah)</p> <p>Layanan pembatalan penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) yang sudah diterbitkan, karena pemohon membatalkan kepindahannya/ batal pindah domisili dan SKPWNI tersebut belum diproses di Kabupaten/kota tujuan pindah</p> <p>Detail</p>	

Sumber : Website *Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir*

Dengan diterapkannya *website akumandiri.oganilirkab.go.id* diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan, karena

semua jenis administrasi kependudukan sudah tersedia di *website* tersebut. Adapun Alur Layanan *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 2
**Alur Layanan Online Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir**



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dengan adanya *website* ini, masyarakat tidak perlu datang ke kantor lagi tetapi cukup tinggal di rumah saja, lalu dapat mengakses layanan *website* dengan *handphone* pribadi, kemudian melakukan pengajuan layanan dokumen kependudukan sesuai yang dibutuhkan. Setelah itu, masyarakat dapat mengunggah persyaratan yang dibutuhkan dan hanya tinggal menunggu sampai dokumen diproses. Selanjutnya pengajuan akan diproses paling lama 24 jam setelah berstatus “pengajuan diproses” atau “Lengkap”. Setelah data selesai diurus oleh pihak

Disdukcapil, dokumen kependudukan akan dikirimkan oleh Disdukcapil melalui *email* dan bisa dicetak sendiri oleh si pengurus tanpa harus datang ke Disdukcapil.

Dalam penerapannya, penulis juga menunjukkan daftar jumlah masyarakat yang mengajukan layanan secara *online* dan *offline* pada tahun 2022. Berikut data yang diperoleh oleh penulis:

Tabel 1
Daftar Pengajuan Layanan *Online* dan *Offline* Tahun 2022

No	Bulan	Jenis Pelayanan	
		<i>Online</i>	<i>Offline</i>
1	Januari	1246	1736
2	Februari	1005	618
3	Maret	1340	318
4	April	902	237
5	Mei	758	527
6	Juni	954	945
7	Juli	676	1005
8	Agustus	671	950
9	September	567	1176
10	Oktober	433	1157
11	November	500	1479
12	Desember	610	1545
Jumlah		9662	11693

Sumber: Diolah Penulis berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pada tabel diatas, bahwa dalam pelaksanaannya masyarakat yang mengajukan layanan *offline* masih lebih banyak daripada layanan *online*. Selanjutnya penulis juga melakukan observasi dan wawancara ke beberapa masyarakat, mereka mengatakan sama sekali tidak mengetahui bahwa ada pelayanan berbentuk *website* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Berdasarkan hal tersebut,

diduga terdapat permasalahan yang terjadi pada saat penerapan pelayanan publik berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan *E-Government* Melalui Penggunaan Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: **“Bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir menerapkan *e-government* melalui penggunaan *website* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah penerapan *e-government* melalui penggunaan *website* sudah maksimal dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah diperoleh suatu konsep tentang penerapan *e-government* melalui penggunaan *website*. Selain itu, informasi tentang temuan diharapkan dapat memberi wawasan pengetahuan dan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan informasi bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir serta pihak-pihak terkait untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan *e-government*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adibowo, R., & Putri, S. O. (2016). Penerapan E-Government Dalam Paradiplomasi Pemerintah Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(2). <https://repository.unikom.ac.id/51332/1/9.rino-adibowo-sylvia.pdf>
- Budianto, A., Engkus, & Yusuf, D. (2022). *Optimalisasi Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIMKAH Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Gedebage Kota Bandung*. 11(1). <https://doi.org/10.47492/jih.v11i1.1625>
- Cahyarini, F. D. (2021). Implementasi Digital Leadership Dalam Pengembangan Kompetensi Digital Pada Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 25(1). <https://doi.org/10.31445/jskm.2021.3780>
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan E-Government Melalui M-Bonk Di Kabupaten Sidoarjo. *Ilmu Administrasi Publik*, 5(2). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v5i2.3948>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2006). *Business Research Methods* (eleventh). McGraw Hill.
- Indrajit, R. E. (2002). *Membangun Aplikasi E-Government*. PT Elek Media Komputindo.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. www.academia.edu/30100450/Electronic_Government
- Isnainiyah, I. N., & Ernawati, I. (2021). Optimalisasi Penggunaan Website Kabupaten Pandeglang untuk Penyebaran Informasi Publik. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBJ*, 4(2). <https://doi.org/10.31599/jabdima.v4i2.632>
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Ilmu Administrasi Publik*, 8(1). <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>
- Nurlina, A. S. (2014). efektivitas Website sebagai media e-government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah daerah (studi pada website pemerintah daerah Kabupaten Jombang). *Administrasi Publik*, 17(2).
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan Electronic Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Ilmu Pemerintahan*, 3(3).

- Pertiwi, A., Dema, H., & Anugrah, E. (2021). *Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi Pada Pemerintahan Desa Bulo Timoreng)*. 9(3), 130–139. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/508>
- Pertiwi, G. S., Barat, J., & Azis, A. M. (2022). Optimalisasi prosedur pelayanan publik dengan perancangan e-government. *Manajemen Maranatha*, 21(2). <https://doi.org/10.28932/jmm.v21i2.4628>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1). <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Shafira, A., & Kurniasiwi, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Caraka Prabhu*, 5(1). <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.457>
- Sugiyono. (2013). *metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syafriyani, I. (2018). Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep. *Journal Of Public Sector Innovations*, 3(1). <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p28-34>