

## ABSTRAK

ADINDA SALSABELA (E1012181019) : Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat. SKRIPSI : Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura 2022.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik berbasis *e-government* di Disdukcapil Kota Pontianak. Seiring dengan perkembangan zaman, pelayanan publik harus berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam melayani masyarakat. Permasalahannya adalah tidak semua masyarakat sudah melek teknologi sehingga menjadi penghambat penerapan sistem *e-government* belum berjalan secara maksimal. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan yang digunakan yaitu Deskriptif. Subjek dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling* dalam memilih informan dari Disdukcapil Kota Pontianak serta menggunakan *accidental sampling* dalam memilih masyarakat yang sedang melakukan pelayanan administrasi data kependudukan. Hasil dari penelitian ini, dalam pelaksanaan pengembangan *e-government* di Disdukcapil Kota Pontianak mendapatkan *support* yang baik dari walikota mengacu pada adanya unsur *political will* lewat peraturan dan undang-undang yang jelas, sosialisasi dan dukungan yang bersumber dari APBD. Secara *capacity* ketersediaan sumber daya finansial, infrastruktur dan SDM yang berkompeten juga sudah memadai. Masyarakat sebagai *demand side* juga merasa terbantu dengan pelayanan online yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Pontianak sehingga dari elemen *value* tidak hanya dirasakan oleh Disdukcapil Kota Pontianak selaku *Supply side*.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, *e-government*, Disdukcapil

## ABSTRACT

ADINDA SALSABELA (E1012181019) : The E-Government-Based Public Service System at the Population and Civil Registration Department (Disdukcapil) Office of Pontianak City Kalimantan Barat Province. THESIS: Public Administration Study Program, Social and Political Science Faculty of Universitas Tanjungpura 2022.

This study aimed to find out the implementation of the e-government-based public service system at the Disdukcapil of Pontianak City. Along with the times, public services must innovate by utilizing advances in information technology in serving the community. The problem is that not all people are technology literate so it becomes an obstacle to the implementation of the e-government system that has not run optimally. This study used a qualitative research design with a descriptive approach. The research sampling was done using the purposive sampling technique in choosing the informants from the Disdukcapil of Pontianak City and using the accidental sampling technique in choosing the people who were using the population data administration services. The results of this study showed that in the implementation of e-government development in the Disdukcapil of Pontianak City, received good *support* from the mayor referring to the *political will* element through clear regulations and laws, socialization, and support sourced from the Regional Revenues and Expenditures Budget. In terms of *capacity*, the availability of financial resources, infrastructure, and competent human resources was also sufficient. The community as the *demand side* also felt helped by the online services implemented by the Disdukcapil of Pontianak City so the value element was not only felt by the Disdukcapil of Pontianak City as the *Supply side*.

Keywords: Public Service, e-government, Disdukcapil

