



**PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT*
DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

**Oleh:
MAZLAN
NIM 11575101884**

Sejak diberlakukannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government, pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis e-government. E-government adalah garda depan dari upaya untuk menyediakan informasi dan pelayanan kepada warga negara, bisnis, pegawai dan unit pemerintahan, serta sektor organisasi lainnya. Ia diharapkan mampu meningkatkan kemampuan negara dengan analisis birokrasi, performa birokrasi terhadap public, memastikan akuntabilitas, mempercepat operasional pemerintah, menghasilkan data yang akurat dan mengurangi perilaku korupsi. Di tingkat nasional, sudah banyak pemerintah daerah yang memiliki inisiatif untuk mengimplementasikan e-government. Meski demikian, kondisi di lapangan menemukan perbedaan yang terjadi antar daerah dengan berbagai alasan, seperti faktor keterbatasan anggaran, infrastruktur dan sumber daya manusia yang berbeda-beda. E-government yang dikembangkan hanya mengindikasikan sekedar pemenuhan kebijakan tanpa disertai peningkatan kualitas. Penelitian ini untuk melihat bagaimana penerapan E-government dalam meningkatkan pelayanan public pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota pekanbaru. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, pedoman observasi dan dokumentasi serta analisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori elemen sukses penerapan e-government dari Richardus Eko indrajit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: penerapan E-government terhadap pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum mampu meningkatkan pelayanan dikarenakan penerapan e-government baru sekedar pemberian informasi dari kegiatan maupun tentang kependudukan.

Kata kunci: E-government, pelayanan publik, Pelayanan Administrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.