ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO UTARA

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S1 Ilmu Administrasi Negara

Program Studi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya

OLEH :

NAMA : CARRISSA ANGGRAINI

NIM : 213030702185

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

UNIVERSITAS PALANGKA RAYA

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Carrissa Anggraini

Nim : 213030702185

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini, saya menegaskan bahwa skripsi yang berjudul: ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO UTARA adalah hasil karya saya sendiri dan tidak merupakan hasil penjiplakan atau plagiarisme dari karya orang lain. Saya sepenuhnya memahami dan bertanggung jawab atas keaslian serta keabsahan isi tulisan ini. Selama proses penulisan, saya telah mengikuti kaidah penulisan ilmiah yang berlaku dan mencantumkan semua sumber informasi yang digunakan dengan cara yang jujur dan benar. Saya telah menyediakan kutipan dan referensi yang jelas dan lengkap untuk setiap bagian yang bukan merupakan ide atau gagasan saya sendiri. Pernyataan mengenai keaslian ini saya buat dengan kesadaran penuh dan tanpa tekanan dari pihak mana pun.

Palangka Raya 24 Juli 2026



Carrissa Anggraini

NIM. 213030702185

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PENERAPAN E GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO UTARA

Disusun Oleh :

Carrissa Anggraini

Nim : 213030702185

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama	Pembimbing Pendamping
Marvy F.A Sahay.,S.A.P.,MAP	**Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P**
NIP. 199105042022031005	NIP.198908132019031016
Tanggal : 12-Desember-2025	Tanggal : 12-Desember-2025

PROPOSAL SKRIPSI

Disusun Oleh :

CARRISSA ANGGRAINI

NIM.213030702185

Telah Di Uji Dan Di Nyatakan Lulus Dalam Seminar Proposal

Pada Tanggal 25-Juni-2025

Tim Penguji :

Penguji utama

Nadya Grestyana,S,Sos,M.Si.
NIP.198707172022032005
Tanggal :25-Juni-2025

Penguji Pendamping

Melia Sintha,S.AN.,M.AP
NIP.199505202023212053
Tanggal :25-Juni-2025

Pembimbing Utama

Marvy F.A Sahay.,S.A.P.,MAP
NIP.198908132019031016
Tanggal :25-Juni-2025

Pembimbing Pendamping

Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P
NIP. 199105042022031005
Tanggal :25-Juni-2025

Palangka Raya, -25-Juni-2025

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Isti Yurul Hikmah, S.Sos., M.AP
NIP. 197708222009122003

SKRIPSI

Disusun Oleh :

CARRISSA ANGGRAINI

NIM.213030702185

Telah di uji dan dinyatakan lulus dalam ujian skripsi pada tanggal 13 Maret 2026

Tim Penguji :

Penguji Utama

Nadya Grestyana, S.Sos, M.Si.
NIP 198707172022032005
Tanggal : 13 Maret 2026

Penguji Pendamping

Melia Sintha, S.AN., M.AP
NIP. 199505202023212053
Tanggal : 13 Maret 2026

Pembimbing Utama

Marvy F.A Sahay.,S.A.P.,MAP
NIP.198908132019031016
Tanggal : 13 Maret 2026

Pembimbing Pendamping

Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P
NIP. 199105042022031005
Tanggal : 13 Maret 2026

Palangka Raya, 13 Maret 2026

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Palangka Raya

Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D.

NIP.197901052010121001

ABSTRAK

CARRISSA ANGGRAINI, 2025. Analisis tentang Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara (dibimbing oleh Bapak Marvy F. A Sahay, S. A. P. , M. A. P. , dan Bapak Yonatan Ari Santoso, S. S. , M. A. P.).

Transformasi digital pemerintahan melalui penerapan *e-government* menjadi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Barito Utara, mengevaluasi efektivitas sistem berbasis digital yang digunakan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan studi dokumentasi kebijakan serta laporan pelayanan. Fokus analisis mencakup penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta inovasi layanan daring lainnya yang terintegrasi dengan sistem nasional .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Barito Utara telah menerapkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang meliputi pengajuan dokumen secara daring, pencetakan dokumen dengan tanda tangan elektronik, serta aktivasi IKD yang memudahkan akses identitas kependudukan melalui perangkat seluler . Penerapan sistem ini mampu memangkas waktu pemrosesan dokumen, meningkatkan transparansi, serta mengurangi interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan pungutan liar. Namun, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi, antara lain keterbatasan jangkauan jaringan internet di wilayah pedesaan, tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata,

keterbatasan infrastruktur perangkat keras, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam pengoperasian sistem.

Kesimpulan penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan *e-government* di Disdukcapil Kabupaten Barito Utara telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Diperlukan penguatan infrastruktur jaringan, peningkatan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat serta aparatur, serta pengembangan fitur layanan yang lebih inklusif agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Barito Utara.

Kata Kunci: *E-government*, Administrasi Kependudukan, SIAK, IKD, Disdukcapil, Barito Utara.

ABSTRAC

CARRISSA ANGGRAINI, 2025. *Analysis of E-Government Implementation in Population Administration Services at the Population and Civil Registration Office of North Barito Regency (supervised by Mr. Marvy F.A. Sahay, S.A.P., M.A.P., and Mr. Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P.).*

Digital transformation of government through e-government implementation serves as a strategic measure to enhance the quality, efficiency, and transparency of public services, particularly in the field of population administration. This study aims to analyze the implementation of e-government at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Barito Utara Regency, evaluate the effectiveness of the applied systems, and identify supporting factors as well as obstacles encountered during implementation.

This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data collection was carried out through interviews, direct observation, and documentary studies of policies and service reports. The analysis focuses on the implementation of the Population Administration Information System (SIAK), the Digital Population Identity (IKD) service, and other online service innovations integrated with the national system.

The results indicate that Disdukcapil of Barito Utara Regency has implemented digital-based services, including online document submission, electronic-signature-enabled document printing, and IKD activation that facilitates identity access via mobile devices. System implementation has accelerated processing times, improved transparency, and reduced the risk of unauthorized levies. Nevertheless, challenges remain: limited internet coverage in rural areas, uneven digital literacy among the community, inadequate hardware infrastructure, and the need to improve human resource competency.

It is concluded that e-government implementation at Disdukcapil of Barito Utara Regency has positively impacted service quality, although not yet fully optimal. Strengthening network infrastructure, expanding outreach and training for both the public and staff, and developing more inclusive services are necessary to ensure digitalization benefits are shared equitably by all residents of Barito Utara Regency.

Keywords: E-government, Population Administration, SIAK, IKD, Disdukcapil, Barito Utara

KATA PENGANTAR

Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa, atas semua anugerah, bimbingan, dan kasih sayang-Nya yang tiada terhingga - yang tiada terhingga, sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: "[ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BARITO UTARA]". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang panjang, penuh tantangan, serta sarat dengan pembelajaran. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan karya ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan dalam kepada:

1. Bapak Marvy F.A Sahay, S.A.P., M.A.P., sebagai dosen pembimbing utama yang dengan kesabaran, ketekunan, serta dedikasi tinggi telah membimbing penulis sejak awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini. Beliau tidak hanya memberikan arahan akademis yang bernilai, tetapi juga motivasi serta inspirasi yang tak ternilai.
2. Bapak Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P., sebagai dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktu serta pikiran untuk memberikan masukan konstruktif dan perspektif yang beragam, sehingga memperkaya mutu penelitian ini.

3. Nadya Grestyana, S.Sos., M.Si., sebagai dosen penguj I yang telah memberikan kritik, saran, serta pertanyaan yang tajam dan mendalam, sehingga membantu penulis untuk lebih memahami serta menyempurnakan penelitian ini.
4. Melia Sintha, S.AN., M.AP., sebagai dosen penguj II yang telah memberikan pengetahuan serta wawasan luas selama penulis mengikuti perkuliahan. Setiap materi yang disampaikan telah menjadi bekal berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan dukungan serta doa restu selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat berbagai kekurangan.

Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang konstruktif dari para pembaca untuk perbaikan dan pengembangan penelitian selanjutnya akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara, serta dapat bermanfaat bagi para pembaca yang tertarik dengan topik ini.

Palangka Raya, 24 Juli 2026

Carrissa Anggraini

NIM 213030702185

DAFTAR ISI

PERYATAAN ORISINALITAS……i

HALAMAN PERSETUJUAN……ii

HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI……iii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI……iv

ABSTRAK……v

KATA PENGANTAR……ix

DAFTAR ISI……xii

DAFTAR TABEL……xiii

DAFTAR LAMPIRAN……xiv

BAB I PENDAHULUAN……1

1.1 Latar Belakang……2

1.2 Rumusan Masalah……4

1.3 Tujuan Penelitian……5

1.4 Manfaat Penelitian……6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA……7

2.1 Administrasi Publik……8

2.2.1 Aspek-Aspek Utama Dalam Administrasi Publik……9

2.2.2 Aspek Sumber Daya Manusia {SDM} Dalam Konteks Administrasi……10

2.1 Manajemen Pelayanan Publik……11

2.2 *E-Government*……13

2.3.1 Technology-Organization-Environment TOE……20

2.3 Penelitian Terdahulu.....28
2.4 Kerangka Berpikir.....30

BAB III METODE PENELITIAN.....31

3.1 Jenis Penelitian.....32
3.2 Lokasi Penelitian.....33
3.3 Waktu Penelitian.....34
3.4 Fokus Penelitian.....35
3.5 Tehnik Pengumpulan Data.....36
3.6 Sumber Data.....37
3.7 Analisis Data.....38

BAB IV HASIL PENELITIAN.....40

4.1 Gambaran Umum Dinas Dukcapil Kabupaten barito utara.....41
4.4.1 Keadaan Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.....42
4.4.2 Wilayah Kabupaten Barito Utara.....43
4.4.3 Kecamatan Di Kabupaten Barito Utara.....44
4.4.4 Barito Utara.....45
4.4.5 Kependudukan.....46
4.2 Visi dan Misi Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.....47
4.2.1 Visi.....48
4.2.2 Misi.....49
4.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.....50
4.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara.....51
4.5 Hasil Penelitian.....53

4.5.1 Program-Program Utama Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara ……..54

BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN……...55

5.1 Analisis Program-program Utama Disdukcapil Kabupaten Barito Utara……...56
5.2 Implementasi *E-Government* Berdasarkan Teori TOE……..57
5.3 Pengalaman Dan Persepsi Masyarakat Terhadap *E*-Government……58
5.4 Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Tantangan……..60
5.5 Implikasi Teoritis Dan Praktis……..61

BAB VI PENUTUP……62

6.1 KESIMPULAN……..63

6.2 SARAN……64

PEDOMAN WAWANCARA……65

DAFTAR PUSTAKA……66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu…….……..……68

Tabel 3.1 Waktu Penelitian……...…….70

Tabel 3.2 Informan Penelitian……76

DAFTAR LAMPIRAN

Foto Bersama Bapak Sopiansori Kepala Kusubbang Umum Dan Kepegawaian.....80

Bagian Loket Pelayanan.....85

Forto Besama Ibu Sinta.....89

Foto Bersama Ibu Farida Yuli Ana.....110

Bagian Pelayanan.....115

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Alfiani, H., Aditya, S. K., Lusa, S., Sensuse, D. I., Putro, P. A. W., & Indriasari, S. (2024). *E-Government* issues in developing countries using TOE and UTAUT frameworks: A systematic *review. Policy & Governance Review*, 8(2), 169–191.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bangka Belitung. (2017*). E-Government: Pengertian dan Model.*

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Creswell, J. W. (2020). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Denhardt, R. B., Denhardt, J. V., & Blanc, T. A. (2013). *Public administration: An action orientation* (7th ed.). Wadsworth, Cengage Learning.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Barito. (2020-2023). *Data Kuantitatif Dampak Penerapan E-Government.*

Dampak *E-Government* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Barito Utara.*" Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 45-56.

Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric *E-Goverment* Pelayanan *Publik. Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1–.

Hamdillah, H. (2023). Inovasi pelayanan publik dan transformasi birokrasi:

Pendekatan administrasi publik dalam meningkatkan *good governance*. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91-102.

Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). Metode *Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Pendidikan Imperium.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Jakarta: Sekretariat Presiden Republik Indonesia; 2003.

Junaidi. (2021). *E-Goverment*: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. Innovative: *Journal Of Social Science Research,* 5(1), 2070–2089.

Jurnal Administrasi Publik. (2021). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik,* Vol. 7, No. 1/2.

Kurniawan, I. A., Yusman, D., Kultsum, G. U., & Junianto, A. (2022). Implementasi *e-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang: Studi kasus platform Sobat Dukcapil. Sawala: *Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 57-67.

Mustofa, Ali dan Andi Prayoga. 2020. "Konsepsi Implementasi Sistem Informasi Manajemen." Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 4, No. 4, Agustus 2020.

Pali, S. T. T., Tampi, G., & Londa, V. (n.d.). Pemanfaatan *e-government* dalam pelaksanaan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep. *Jurnal Administrasi Publik*.

Peraturan Menteri Dalam *Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019*

Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*.

Peraturan Bupati Barito Utara Nomor 14 Tahun 2017. *Peraturan Bupati Barito Utara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Tugas dan Uraian Tugas Jabatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara*.

Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*.

Roth, Gabriel Joseph. (1926). The Private Provision of Public Service in Developing Countries. Washington DC: Oxford University Press.

Sihombing, R. (2018). Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Indonesia: Tantangan dan peluang. Jurnal *Administrasi Publik Indonesia*, 5(2), 123-135.

Syamsuddin. (2016). *Administrasi Publik dan Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sumber : *Profil Dukcapil Kabupaten Barito Utara Tahun 2025*

Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Wilson, J. Q. (1989*). Bureaucracy: What Government Agencies Do and Why They Do It*. New York: Basic Books.