

ABSTRAK

Nurul Annisa Anastasya. 2024. *Interoperabilitas E-government Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar* (dibimbing oleh Nur Khaerah dan M. Amril Pratama).

Berdasarkan temuan studi dengan menggunakan lima indikator *Interoperabilitas E-government* dalam efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yaitu efektivitas *e-government* dalam pelayanan publik untuk mengetahui faktor pendukung dalam melakukan pelayanan publik berbasis *e-govenment*. Skripsi ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik deskriptif, yaitu menjelaskan temuan penelitian, menggalinya untuk menentukan maknanya, dan kemudian menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan anggota masyarakat dan pekerja kantoran sebagai informan kunci, memilih tiga (3) pegawai Dinas dan dua (2) informan tambahan berdasarkan pendekatan purposive sample. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Interoperabilitas e-government* dalam efektivitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar di lihat dari 5 (lima) indikator yaitu untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam *Interoperabilitas e-government* Dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem pelayanan perekaman kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di tinjau dari kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar yang di ukur menggunakan pendekatan proses yang dikemukakan Hernikawati dengan indikator Kebijakan, Kelembagaan, Infrastruktur, Aplikasi, Perencanaan.

Kata Kunci: *E-government*, Efektivitas, Sistem Pelayanan.