

ABSTRAK

TIARA HALIM, 2024. Penerapan *Electronic Government* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu (dibimbing oleh bapak Dr. H. Lukman Hakim, M.Si dan bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T., M.Si)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu dalam aspek support, capacity, dan value. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dikumpulkan dari hasil wawancara, kemudian dianalisa berdasarkan indikator dukungan, kemampuan, dan nilai. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan *observasi* (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu berada dalam kategori baik. Hanya saja berdasarkan analisis menunjukkan bahwa penerapan *electronic government* dalam pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya dijalankan seperti pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan surat keterangan kependudukan lainnya karena masyarakat lebih memilih mendaftar secara manual dibanding online karena faktor website yang masih dalam perbaikan dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi menjadi enggan mengakses website yang disediakan dan lebih memilih bertatap muka secara langsung jika memerlukan pelayanan. Akan tetapi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu lebih kebanyakan masyarakat yang datang untuk mengurus e-KTP karena langsung datang ke Kantor Disdukcapil luwu untuk foto dan rekam data diri tanpa harus ke Kantor Camat. Setelah itu percetakan e-KTP dilanjutkan di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil kalau e-KTP sudah siap akan langsung dapat diperoleh pada hari tersebut.

Kata Kunci: *Government, e-Government, Pelayanan Publik, Pelayanan Adminisrasi Kependudukan*