

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**"INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO"**

**SKRIPSI**

Oleh

**RISNAWATI**

**NIM: 941417030**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji**

**Gorontalo, November 2021**

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**



**Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si**

**NIP: 196602161997031001**



**Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si**

**NIP : 197802081999032001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Administrasi Publik**



**Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd, M.Si**

**NIP: 197802081999032001**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA GORONTALO

Oleh

RISNAWATI  
NIM: 941417030

Telah Memenuhi Syarat dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jumat, 12 November 2021

Waktu : 11 :00 WITA

Penguji:

1. Dr. Juriko Abdussamad, M.Si (.....)  
NIP. 196707231992032006
2. Dr. Irwan Yantu, S. Pd., M.Si. (.....)  
NIP. 197310202003121001
3. Dr. Zuchri Abdussamad, S.L.K., M.Si. (.....)  
NIP. 196602161997031001
4. Dr. Fenti Prihatini Dance Tui, S.Pd., M.Si. (.....)  
NIP. 197802081999032001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Gorontalo



Dr. Hi. Zubachha Ngu, M.Pd.  
NIP. 19670509 199803 2 002

## ABSTRAK

**Risnawati. 941417030. 2021.** *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.* Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Gorontalo, dengan pembimbingan I Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si dan pembimbing II Dr. Fenti Dance Tui, S.Pd., M. Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. (2) Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan kualitas pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Pendekatan yang digunakan yakni kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo telah diimplementasikan dengan baik dengan mengacu pada prinsip inovasi yang ideal dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo menjalankan inovasi untuk mencapai keunggulan kompetitif dan komparatif dalam pelayanan publik, inovasi yang bisa diterima oleh semua pihak dan tingkat kerumitan yang rendah serta mudah dipahami dan diterapkan oleh semua kalangan. Namun kadangkala pelaksanaan inovasi masih memiliki berbagai kendala yakni komitmen aparatur dalam inovasi, kokoh dan canggihnya teknologi yang digunakan serta pemahaman dan kesadaran masyarakat yang minim. (2) Dari 4 faktor yang krusial dalam menentukan faktor keberhasilan kualitas pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo diketahui bahwa faktor kecanggihan teknologi sangatlah memberikan kontribusi besar dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yang tentunya teknologi tersebut harus dioperasionalkan oleh pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dalam inovasi administrasi kependudukan. Sementara itu, faktor pendukung dalam keberhasilan inovasi yakni peran pimpinan dan kerja sama antar tim dalam satuan tugas untuk pelayanan publik yang berbasis e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Gorontalo.

**Kata Kunci: Inovasi, e-goverment, Pelayanan Publik**

## ABSTRACT

**Risnawati. 941417030. 2021. *E-Government-Based Public Services Innovation at Population and Civil Registration Agency of Gorontalo City.*** Undergraduate Thesis. Bachelor's Degree Program in Public Administration, Faculty of Social Science, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si. and the co-supervisor is Dr. Fenti Dance Tui, S.Pd., M.Si.

The research objectives are to find out (1) the e-government-based public services innovation at Population and Civil Registration Agency of Gorontalo City, and (2) determinant factors for the success of e-government-based public services innovation at Population and Civil Registration Agency of Gorontalo City. This current research applies a qualitative approach with qualitative research type. The data are collected through interview, observation, and documentation, whereas the data analysis employs a model by Miles and Huberman. The research findings reveal that (1) the e-government-based public services innovation at Population and Civil Registration Agency of Gorontalo City has been implemented well because it refers to the ideal principle of innovation. The principles include an innovation to reach competitive and comparative advantages in the public services, acceptable innovation for all parties related, having low complexity, and easy to understand and apply by all people. However, the innovation remains to encounter several obstacles, including apparatus commitment in innovation, sophistication of technology used, and low understanding and awareness of the residents. (2) Out of four crucial factors which determine the success of e-government-based public services innovation at Population and Civil Registration Agency of Gorontalo City, the technological sophistication has a great contribution in generating quality services, let alone if the technology is used by employee with a good capability in population-related administration innovation. In the meantime, the supporting factors which determine innovation success are role of leader and cooperation among team in the task force of e-government-based public services within the population administration services to the residents of Gorontalo City.

**Keywords: Innovation, e-government, Public Service**