

ABSTRAK

Nurjanna, NIM. 3202411020 “Implementasi *E-Government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar”. Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar dan apa saja yang menghambat implementasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teori elemen keberhasilan *e-Government* dari Indrajit bahwa untuk mengukur keberhasilan *e-Government* dilihat dari 3 indikator yaitu manfaat (*value*), dukungan masyarakat (*support*) dan kemampuan pemerintah (*capacity*). Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun pengumpulan data yang dilakukan melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi dengan teknik *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ditemukan bahwa pengimplementasian *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar belum sepenuhnya berhasil. Elemen *value* lebih condong dirasakan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pelaksana *e-Government* sedangkan pada masyarakat pengguna layanan masih ditemukan keluhan-keluhan seperti harus ke kantor meskipun sudah adanya sistem online namun pada elemen *support* sudah terpenuhi secara maksimal dilihat dari adanya PERWALI NO 02 Tahun 2022 di Kota Pematangsiantar. Hanya saja dalam pelaksanaannya ditemukan bahwa elemen *capacity* masih membutuhkan perbaikan. Masyarakat kesulitan memahami cara untuk memasukkan berkas pada *website* dan membutuhkan video panduan penggunaan. Serta dalam pengaplikasian masih saja terjadi kendala jaringan pada sistem yang membuat elemen kemampuan (*capacity*) masih belum optimal.

Kata Kunci: *e-Government*, Pelayanan publik, Pemerintah *good governance*.

