

**HAMBATAN PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM  
BIDANG PELAYANAN PUBLIK PADA KESBANGPOL KOTA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



**Disusun Oleh:**

**DITA DWITALIA  
2020610044**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA  
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG  
TAHUN 2024**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI**

**HAMBATAN PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM BIDANG  
PELAYANAN PUBLIK PADA KESBANGPOL KOTA PALEMBANG**

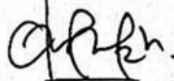
Dipersiapkan dan disusun oleh

**Dita dwitalia**  
**2020610044**

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Pada tanggal Juni 2024 dan diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

**Ketua Dewan Penguji**



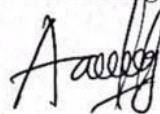
Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si  
NIDN. 0222028203

**Anggota Dewan Penguji I,**



Dr. Isabella, S.I.P., M.Si  
NIDN. 0215057502

**Anggota Dewan Penguji II,**



Amaliatulwalidain, S.sos.,M.A  
NIDN. 0225098601

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya**



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si  
NIDN. 0222028203

## HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : Hambatan Penerapan *E-Government* Pada Bidang Pelayanan Publik Pada Kesbangpol Kota Palembang

Nama Mahasiswa/I : Dita Dwitalia

NPM : 2020610044

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 16 Juli 2024

Disetujui oleh,

(Ketua Dewan Penguji)

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si  
NIDN. 0222028203

( Penguji I)

Dr. Isabella., S.IP., M.Si.  
NIDN. 0215057502

( Penguji II)

Amaliatulwalidain, S.sos.,M.A  
NIDN. 0225098601

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu  
Pemerintahan



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.  
NIDN. 0221079801

Dekan Fakultas Ilmu  
Pemerintahan dan Budaya

FAKULTAS IPB  

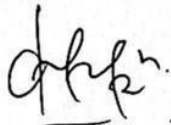

Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si.  
NIDN. 0222028203

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Hambatan Penerapan *E-Government* Dalam Bidang  
Pelayanan Publik Pada Kesbangpol Kota Palembang  
Nama Mahasiswa : Dita Dwitalia  
NPM : 2020610044  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Tanggal Ujian : 25 Juni 2024


Disetujui Oleh,

**Ketua Penguji I**



Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si  
NIDN. 0222028203

**Penguji II**



Dr. Isabella, S.IP., M.Si  
NIDN. 02150057502

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si  
NIDN.0221079801

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita dwitalia

NPM : 2020610044

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi ini murni merupakan gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik S1. Baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau disadur yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Skripsi ini boleh dipergunakan untuk pihak Universitas untuk keperluan akademik.

Demikian pernyataan saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang, 31 Mei 2024

Yang menyatakan



Dita dwitalia

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan menyebut nama Allah SWT. sesungguhnya hanya Engkau tempat Hamba meminta. Terimakasih ya Allah karena Engkau selalu dan senantiasa me Rahmati langkah hamba-Mu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Halaman persembahan ini akan saya tuliskan untuk orang-orang terkasih saya.

1. Karya tulis ini sesungguhnya saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, Ayahanda Irwandi dan Ibunda Lisnawati.
2. Kepada kedua saudara saya Kaka laki-laki saya Iham Saputra dan Adik Perempuan saya Winda Trisna Cantika.
3. Kepada Teman-teman Seperjungan kuliah selama ini.
4. Kepada Semua orang-orang telah singgah di kehidupan saya dan membantu dalam proses skripsi saya.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini yang berjudul **“Hambatan Penerapan *E-Government* Dalam Bidang Pelayanan Publik Pada Kesbangpol Kota Palembang”**. Proposal skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya, Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan setulus hati panulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Terimah kasih ya allah engkau telah membimbing dan memberikan rezeki untuk hamba mu ini menyelesaikan kulia sarjana dan semoga ilmu yang didapat ini bermanfaat ilmu nya untuk banyak orang. Karna sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang bermanfaat.
2. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM. selaku rektor UIGM. Terimah kasih bapak telah membuka kesempatan untuk menuntut ilmu pada Prodi Ilmu Pemerintahan UIGM ini.
3. Ibu Dr. Doris Febriyanti, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 maupun selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya saya juga terimah kasih juga ibu pernah menjadi dosen Pembimbing Akademik saya juga yang telah memberikan bantuan arahan, dan memberi kesempatan juga dalam memulai bimigan skripsi ini,serta memberikan ilmu yang bermanfaat. Sehingga pada nantinya dapat bermanfaat dan menjadi seorang yang tangguh atau pejuang di dunia nyata nantinya.
4. Ibu Dr. Isabella, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan serta dukunganya agar dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

5. Bapak Dwiki Adi Putra S.IP., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Terimakasih juga bapak bimbingan dan pemebelajaran sejak awal masuk semester telah mengajarkan serta memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Seluruh bapak/ibu dosen program studi ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya UIGM.
7. Keluarga tercinta terutama ibuk dan ayah, Ibunda Lisna Wati, Ayahnda Irwandi terimah kasih atas doa dan restu dukungan dita mampu bertahan hingga saat ini bisa mengerjakan skripsi ini, semoga di hari kelak kalian bisa melihat dita ini sukses.
8. Teman-teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu Namanya, yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikanproposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf sebesar-besarnya serta besar harapan akan adanya kritik dan saran yang membangun sehingga dapat menjadikan sebuah bahan perbaikan.

Palembang, 30 Mei 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN REVISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.3.1 Manfaat Teoritis .....	13
1.3.2 Manfaat Praktis.....	14
<b>BAB 2 LITERATUR REVIEW</b> .....	<b>16</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Posisi Penelitian.....	27
2.3 Kerangka Teori .....	27
2.3.2 Perkembangan Teknologi Informasi .....	35
2.3.3 Kebijakan Pelayanan Adminitrasi.....	37
2.3.4 Konsep Identifikasi.....	42
2.4 Definisi Konsep .....	43
2.5 Definisi Operasional .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
3.1 Jenis Penlitian .....	46
3.2 Unit Analisis dan Informasi/ Narasumber peneliti .....	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4 Teknik analisis data .....	48

<b>BAB IV OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
4.1    Gambaran Umum .....	50
4.1.2    Sejarah Perkembangan .....	50
4.1.3    Visi Dan Misi.....	53
4.1.4    Struktur Organisasi Badan Kesbangpol Kota Palembang.....	54
4.1.5    Tugas dan Fungsi .....	55
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
5.1.1 <i>Peopleware</i> .....	70
5.1.2 <i>Hardware</i> .....	76
5.1.3 <i>Organoware</i> .....	85
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
6.1    Kesimpulan.....	94
6.2    Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>97</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2.1</b> Tabel Literatur Review .....	15
<b>Tabel 2.2</b> Definisi Operasional .....	43
<b>Tabel 3.1</b> Informasi Narasumber.....	47
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Pegawai Badan Kesbangpol Kota Palembang .....	55
<b>Tabel 5.1</b> menggunakan perangkat lunak sesuai umur .....	72
<b>Tabel 5.2</b> Ketersediaan Perangkat Kesbangpol Kota Palembang .....	77
<b>Tabel 5.3</b> sikip Anggaran dan Realisasi .....	80
<b>Tabel 5.4</b> Evaluasi kinerja Kesbangpol 2019-2021 .....	90

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Website yang aktif pada Tahun 2014.....	8
<b>Gambar 2. 1</b> Adminitrasi Menurut Hebert Simon, Dwigt Waldo, Dimock, Sondang P.....	36
<b>Gambar 2.2</b> Model e-government berdasarkan jenis interaksi antar stakeholder	31
<b>Gambar 2.3</b> Elemen Yang Mempengaruhi Keberhasilan Yang Dipimpin Professor David Darcy E-Government.....	33
<b>Gambar 2.4</b> Kerangka Berpikir .....	44
<b>Gambar 4.1</b> Badan Kesbangpol Kota Palembang .....	52
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi Badan Kesbangpol Kota Palembang .....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.1 Pedoman Wawancara .....	100
Lampiran 1.2 Curriculum Vitae .....	105
Lampiran 1.3 Surat Pernyataan Melakukan Penelitian .....	106
Lampiran 1.4 Surat Penelitian Pada Kesbangpol Kota Palembang .....	107
Lampiran 1.5 Dokumentasi .....	108
Lampiran 1.6 Tabel Wawancara .....	111
Lampiran 1.7 Luaran Skripsi .....	120
Lampiran 1.8 Kartu Bimbingan Skripsi .....	121