

## ABSTRAK

Nama : Cindy Oktaviani  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul : Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)  
Administrasi Kependudukan E-KTP (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)

Pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai hak sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini pelayanan publik meliputi Pelayanan Publik, Pelayanan Administratif, dan Pelayanan Barang Jasa. Pelayanan publik dalam administratif bersangkutan dengan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan mengenai Implementasi Aplikasi (SIP) Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP sebagai bentuk dari adanya (*Local Electronic Government*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif, Sumber Data yang diperoleh dari Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Kependudukan dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Pengumpulan Data melalui Wawancara, Observasi, serta Dokumentasi. Hasil dari pembahasan dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi dari bentuk (*Local Electronik Government*) ada beberapa aspek diantaranya meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Struktur Birokrasi dan Struktur Organisasi. Dalam penerapan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Jember dikatakan baik karna dari segi pelayanan lebih mudah, dan cepat, tetapi di lihat dari segi pengguna layanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan masih dikatakan lambat karena pengakses aplikasi ini mulai tahun 2019 sampai 2021 dikatakan masih sedikit karena kurangnya informasi mengenai aplikasi Sistem Informasi Pelayanan.

**Kata Kunci:** Implementasi, SIP, Administrasi Kependudukan, E-KTP

## ***ABSTRACT***

Name : Cindy Oktaviani  
Study Program : Ilmu Pemerintahan  
Title : Implementation of Service Information System Application (SIP) in Population Administration E-KTP (Study at the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency)

*Public service is a government obligation in providing services to people who have rights as service users. In this case public services include public services, administrative services, and goods and services services. Public services in administration are concerned with population administration. This study aims to describe the Implementation of the E-KTP Population Administration Service Information System Application (SIP) as a form of the existence of Local E-Government in improving the quality of public services in the field of E-KTP population administration in the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency. The method used in this study is a qualitative approach, data sources obtained from the Service and Population Registration and Data Utilization and Service Innovation fields. Collecting data through interviews, observations, and documentation. The results of the discussion on the application of the Information System application in the form of Local E-Government, there are several aspects including communication, resources, bureaucratic structure and organizational structure. In the application of the Service Information System application in the Jember Regency Administration, it is said to be good because in terms of service it is easier, free and faster, but in terms of service users, the Service Information System application is still said to be slow because access to this application from 2019 to 2021 is said to be still small because lack of information regarding the Service Information System application.*

**Keywords:** Implementation, SIP, population administration, E-KTP