**PELAYANAN ELECTRONIC GOVERNMENT MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KELURAHAN**

**TERINTEGRASI (SIATLAS) DI KELURAHAN PALEBON KECAMATAN PEDURUNGAN KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

# Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program

# Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**



# Oleh:

# Trimiyati

**Npm: 221003632011238**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SEMARANG**

**2023**

# ABSTRAK

Agar tercapainya pelayanan administrasi kependudukan tersebut, maka Pemerintah Kota Semarang menerapkan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan Terintegrasi (SIATLAS) yang pelaksanaannya diwajibkan bagi setiap Kelurahan-kelurahan se Kota Semarang. Dalam pelaksanaannya, sering muncul permasalahan yang membuat pelayanan administrasi Kelurahan tidak dapat berjalan efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif**.** Lokasi Penelitian adalah Kantor Kelurahan Palebon Kecamatan Pedurungan Kota Semarang JL.Panda Raya No.86 Kota Semarang**.** Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling***.** Pemilihan informan dalam penelitian ini, diperoleh dengan melakukan kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap 7 informan meliputi: 5 masyarakat yang melakukan pelayanan kependudukan, 1 Kepala Kelurahan Palebon Kecamatan Pedurungan Kota Semarang dan 1 operator. Dalam penelitiaan ini, peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data (*Data Reduction*). Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*) dan terakhir uji obyektivitas (*confirmability*). Hasil penelitian ini adalah prosedur dalam penerapan *electronic government* (SIATLAS) di Kelurahan Palebon yaitu masyarakat yg mengurus surat-surat harus membawa pengantar RT RW, *fotocopy* KTP dan KK, *fotocopy* PBB tahun yg berjalan dan syarat lainnya sesuai kepentingan surat yang diurus serta waktu pelayanan dikelurahan dimulai pukul 08.00 sampai dengan 16.00, dan tidak dikenakan biaya. Serta, kendala dalam penerapan *electronic government* (SIATLAS) adalah pegawai keluarahan yang kerap sekali kurang ramah dan terkesan galak serta masih kurangnya pegawai kelurahan dibagian pelayanan, masyarakat yang belum memahami IT, dan harus diadakan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi SIATLAS kepada masyarakat. Saran penelitian ini adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penerapan *electronic government***,** melakukan pelatihan dan menambah sumber daya manusia yang ada di Kelurahan Palebon agar masyarakat dapat terlayani dengan maksimal, dan tingkatkan sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Palebon.

Kata Kunci: *Electronic Government*, Pelayanan, Publik, Administrasi