ABSTRACT

IRMA B. LOLO. Appliying E-Government in Public Services in Biawao Village, Kota Selatan Sub-District, Gorontalo City. Supervised by SRIHANDAYANI SUPRAPTO as chairman and SAKBIR as member.

This research aims to determine the application of E-Government in public services in Biawao Village, Kota Selatan sub-District, Gorontalo City. The research method uses a qualitative method. The results showed that the application of E-Government in public services in Biawao Village, Kota Selatan sub-District, Gorontalo City as measured by 4 indicators, namely indicators of benefits, efficiency, participation and transparency are not optimal. This can be seen from the minimal use of online-based public services, the low enthusiasm of the community in using online-based public services and limitations in applications that are unable to answer people's needs and complaints via online.

Keywords: Application, E-Government, Public Service

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO PUSAT BAHASA

ABSTRAK

IRMA B. LOLO. Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Dibimbing oleh, SRIHANDAYANI SUPRAPTO sebagai ketua dan SAKBIR sebagai anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo. Metode penelitian menggunakan jenis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik di Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo yang diukur dengan 4 (empat) indikator yakni indikator manfaat, efisiensi, partisipasi dan transparansi belum optimal. Hal ini terlihat dari minimnya penggunaan layanan publik berbasis online, rendahnya antusias masyarakat dalam menggunakan layanan publik berbasis online dan keterbatasan pada aplikasi yang tidak mampu menjawab kebutuhan serta keluhan-keluhan masyarakat via online

Kata Kunci: Penerapan, *E-Government*, Pelayanan Publik