

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MAGETAN

TUGAS AKHIR



Oleh:

**Nama: DWI NOVI RUMANTA**  
**NIM : 2422271**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN MAGETAN**

**TUGAS AKHIR**



Diajukan Guna Melengkapi Syarat untuk mencapai Gelar Sarjana  
Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Oleh :  
**DWI NOVI RUMANTA**  
NIM : 24222271

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2026**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Budi Utomo No. 10 Ponorogo 63471 Jawa Timur Indonesia  
Telp (0352) 481124, Fax. (0352) 461796, e-mail : akademik@umpo.ac.id Website : www.umpo.ac.id

Akreditasi Institusi B oleh BAN-PT  
(SK Nomor : 2470/SK/BAN-PT/Ak/PT/VII/2025)

---

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irvan Nur Ridho, M.Si  
NIDN : 0728048904  
Jabatan : Ka. Prodi. Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui bahwa publikasi ilmiah/kekayaan intelektual/PKM yang akan dilalukan dan/atau diajukan oleh:



Nama : Dwi Novi Rumanta  
NIM : 24222271  
Prodi : Ilmu Pemerintahan  
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan

Adalah dijadikan sebagai pengganti tugas akhir mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian Surat persetujuan ini dibuat dengan sebenar benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 3 Februari 2026

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

**Irvan Nur Ridho, S.AP., M.Si**  
NIDN.0728048904

Pembimbing



**Dr. Insyira Yusdiawan Azhar, M.Sos**  
NIDN : 0720129401

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi ini disusun oleh** : DWI NOVI RUMANTA.  
**NIM** : 24222271  
**Judul** : INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS  
E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN  
**Disahkan Pada** :

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, *27 Januari* 2026

Pembimbing I



**Dr. INSYIRA YUSDIAWAN AZHAR, M.Sos**  
NIDN : 0720129401

Pembimbing II



**Dra. EKAPTI WAHJUNI DJ, M.Si**  
NIDN : 0722126101

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN

Disusun Oleh : DWI NOVI RUMANTA.

NIM : 24222271

Telah dipertahankan di depan penguji pada :

Hari : KAMIS, 29 JANUARI 2026

Ruang : B102

Pukul : 14.00 – 15.00

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

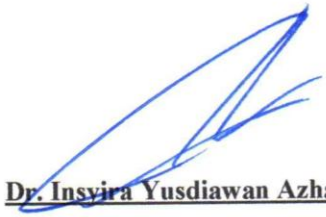
Penguji III



Drs. Jusuf Harsono, M.Si  
NIDN : 0713016201



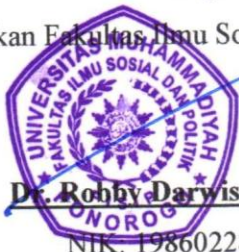
Dra. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si  
NIDN : 0722126101



Dr. Insyira Yusdiawan Azhar, M.Sos  
NIDN : 0720129401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Robby Darwis Nasution, M.A.  
NIK. 19860228 201509 12

## MOTTO

*“ Proses sama pentingnya dibanding hasil. Hasilnya nihil tak apa. Yang penting sebuah proses telah dicanangkan dan dilaksanakan.”*

**(Sujiwo Tejo)**



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : DWI NOVI RUMANTA  
NIM : 24222271  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan Judul "**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN** " adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang meupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Ponorogo, Januari 2026

Yang Menyatakan



**DWI NOVI RUMANTA**  
NIM. 24222271

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Segala Puji bagi Allah yang menciptakan bumi dan isinya, sehingga melalui pertanda – pertandanya, manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna diantara citaan-Nya yang lain. Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya menghasilkan Tugas Akhir, berupa skripsi, dalam proses penyelesaian skripsi penulis merasa banyak terbantu oleh pihak – pihak yang mendukung tanpa lelah, baik secara, maupun materil, sehingga kiranya ucapan trimakasih bias kami sematkan dalam skripsi ini, ucapan trimakasih ini kami sampaikan kepada:

- 1) Dr. Robby Darwis Nasution, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 2) Irvan Nur Ridho, M.Si selaku KaProdi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 3) Drs. Juyuf Harsono, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa penyelesaian HKI ini
- 4) Dra. Ekapti Wahjuni DJ, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa penyelesaian HKI ini
- 5) Dr. Insyira Yusdiawan Azhar, M.Sos selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa penyelesaian HKI ini
- 6) Seluruh teman-teman mahasiswa se-angkatan dan se-perjuangan tahun 2024 di prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- 7) Segala pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu karena adanya keterbatasan, dimana turut menaruh andil dalam keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir HKI.

Demikianlah ucapan trimakasih ini kami ucapkan, apabila adal slaah – slah kata kami mohon maaf sebesar, besarnya.

Wassalamualaikum, Wr Wb



**DWI NOVI RUMANTA**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Segala Puji bagi Allah yang menciptakan bumi dan isinya, sehingga melalui pertanda – pertandanya, manusia diberikan pengetahuan dimana proses tersebut dapat dilakukan melalui proses belajar mengajar, manusia kemudian diciptakan menjadi makhluk yang sempurna diantara citaan-Nya yang lain. Proses pembelajaran ini, kemudian menghasilkan salah satunya menghasilkan Tugas Akhir, berupa skripsi, dalam proses penyelesaian skripsi penulis merasa banyak terbantu oleh pihak – pihak yang mendukung tanpa lelah, baik secara, maupun materil, sehingga kiranya ucapan trimakasih bias kami sematkan dalam skripsi ini, ucapan trimakasih ini kami sampaikan kepada:

- 1) Dr. Robby Darwis Nasution, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 2) Irvan Nur Ridho, M.Si selaku KaProdi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 3) Drs. Juyuf Harsono, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa penyelesaian HKI ini
- 4) Dra. Ekapti Wahjuni DJ, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa penyelesaian HKI ini
- 5) Dr. Insyira Yusdiawan Azhar, M.Sos selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa penyelesaian HKI ini
- 6) Seluruh teman-teman mahasiswa se-angkatan dan se-perjuangan tahun 2024 di prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- 7) Segala pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu karena adanya keterbatasan, dimana turut menaruh andil dalam keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir HKI.

Demikianlah ucapan trimakasih ini kami ucapkan, apabila adal slaah – slah kata kami mohon maaf sebesar, besarnya.

Wassalamualaikum, Wr Wb



**DWI NOVI RUMANTA**

## DAFTAR ISI

<b>COVER JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>3</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>E. Landasan Teori</b> .....	<b>5</b>
<b>F. Metode Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB II. DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN</b> .....	<b>11</b>
<b>Deskripsi Umum</b> .....	<b>11</b>
<b>1. Kondisi Geografis</b> .....	<b>11</b>
<b>2. Demografis</b> .....	<b>12</b>
<b>3. Sejarah Singkat</b> .....	<b>13</b>
<b>4. Jenis Layanan</b> .....	<b>13</b>
<b>5. Visi, Misi dan Maklumat</b> .....	<b>14</b>
<b>6. Struktur Organisasi</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB III. PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA</b> .....	<b>16</b>
<b>A. Penyajian Data</b> .....	<b>16</b>
<b>B. Analisa Data</b> .....	<b>18</b>
<b>C. Pembahasan</b> .....	<b>21</b>

<b>BAB IV. PENUTUP</b> .....	24
<b>A. Kesimpulan</b> .....	24
<b>B. Saran</b> .....	25
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	26
<b>LAMPIRAN</b> .....	28



## ABSTRAK

Adapun tujuannya dari penelitian ini guna menganalisa inovasi pelayanan publik berbasis e-government yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang diadopsi yaitu model kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Temuan ini mengungkapkan bahwasanya inovasi pelayanan berupa BUKA LAPAK, PAK DE BAYAN, SABTU TUNTAS, ANTRIAN ONLINE, dan PAK TUWA memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kependudukan. Dampak tersebut terlihat dari percepatan waktu pelayanan, kemudahan akses layanan bagi masyarakat, pengurangan antrian, serta meningkatnya kepastian dan transparansi pelayanan. Inovasi tersebut efektif karena didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi, pelayanan jemput bola, serta integrasi layanan administrasi kependudukan. Faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi meliputi komitmen pimpinan, ketersediaan sarana maupun prasarana, serta dukungan sumber daya manusia. Sementara itu, faktor penghambat yang dihadapi antara lain keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta keterbatasan jumlah petugas pelayanan. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Kabupaten Magetan berkontribusi dalam menambah tingkatan kualitas pelayanan kependudukan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** *inovasi pelayanan publik, e-government, pelayanan kependudukan, kualitas pelayanan.*

## ABSTRACT

This study aims to analyze public service innovations based on e-government implemented by Department of Population and Civil Registration of Magetan Regency and their impact on improving quality of public services. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results show service innovations such as BUKA LAPAK, PAK DE BAYAN, SABTU TUNTAS, ANTRIAN ONLINE, and PAK TUWA have a positive impact on quality of population administration services. These impacts include faster service processes, easier access for the community, reduced queues, and improved certainty and transparency of services. The effectiveness of these innovations is supported by the use of information technology, mobile (outreach) services, and the integration of population administration services. Supporting factors in implementing these innovations include leadership commitment, adequate facilities and infrastructure, and human resource support. Meanwhile, inhibiting factors include limited internet infrastructure, low digital literacy among some community members, and limited service personnel. Overall, e-government-based public service innovations in Magetan Regency contribute to improving the quality of population administration services.

**Keywords:** *public service innovation, e-government, population administration, service quality.*