

## ABSTRACT

Smart City is the development of an ICT (Information Communication Technology)-based city where the availability of information and infrastructure is integrated between local governments and the business and community components. The Jambi City Government has issued Jambi City Regional Regulation (PERDA) Number 1 of 2019 concerning the implementation of Smart City, in this study raised one of the online service-based services, namely; SiPaduko application (Jambi City Population Administration Service Information System). In the SiPaduko application, there are service products provided in one application, including Family Card (KK) services, Electronic Identity Cards (KTP), Child Identity Cards (KIA), Consolidation Requests, Submission of SKPWNI (Indonesian Citizen Transfer Certificate), and Deed. This study aims to determine whether or not there is an influence of service quality on community satisfaction in Jambi City, especially in Alam Barajo District. The method used in this research is a quantitative method. Where the research process is carried out by distributing questionnaires to the public so that research results are obtained in the form of answers to questionnaire questions that have been answered by respondents. The results of the research that has been analyzed show that there is a 64.8% level of determination and shows simultaneously the effect of service quality on community satisfaction in Alam Barajo District, Jambi City.

*Keywords: Service Quality, SiPaduko Application, Community Satisfaction.*

## **Intisari**

Smart City adalah pengembangan Kota berbasis ICT (*Information Communication Technology*) dimana tersedianya informasi dan infrastruktur terintegrasi antara pemerintah daerah dengan komponen bisnis, masyarakat. Pemerintah Kota Jambi telah mengeluarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Jambi Nomor 1 tahun 2019 tentang penyelenggaraan *Smart City*, dalam penelitian ini mengangkat salah satu pelayanan berbasis *online service* yaitu; aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi). Pada aplikasi SiPaduko terdapat produk pelayanan yang disediakan dalam satu aplikasi tersebut antara lain, pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Permohonan Konsolidasi, Pengajuan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia), dan Akta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang ada di Kota Jambi khususnya pada Kecamatan Alam Barajo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dimana proses penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sehingga diperoleh hasil penelitian berupa jawaban atas pertanyaan kuesioner yang telah dijawab oleh responden. Hasil penelitian yang telah dianalisis memperlihatkan bahwa terdapat 64,8% tingkat determinasi dan menunjukkan secara simultan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang ada di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi sebesar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Aplikasi SiPaduko, Kepuasan Masyarakat