

## ***Abstract***

*The development of increasingly advanced technology has been utilized well by the government in every implementation of public service organizations to create good governance. Facing these demands, the government has adopted the use of information and communication technology called an Electronic Based Government System or better known as e-government. SIPATEN is a form of electronic service in the field of sub-district administrative services in the form of a website and Android-based application which is implemented in sub-districts in Jambi City.*

*This research focuses on the implementation of SIPATEN and the obstacles in its implementation in Eka Jaya Village, Paal Merah District, Jambi City. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. The informants in this study consisted of six people who were determined using purposive sampling. Data analysis in this research uses the implementation model proposed by George C Edward III.*

*The results of research on the implementation of SIPATEN in Eka Jaya Village consist of four aspects, namely: 1) Communication from transmission, clarity and consistency of communication between the government and the community is still less effective. 2) Resources consisting of human resources are said to be still inadequate in quantity but in terms of quality they are quite good. 3) The disposition is good. 4) The bureaucratic structure is quite simple. The obstacles in implementing SIPATEN are lack of maximum socialization, lack of adequate infrastructure, lack of community participation, and service mechanisms that are still slow.*

***Keywords: Implementation, Electronic Service System, Electronic Government, Public Services***

## Intisari

Perkembangan teknologi yang semakin maju sudah dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah dalam setiap pelaksanaan organisasi pelayanan publik agar tercipta tata kelola pemerintahan yang baik. Menghadapi tuntutan tersebut, pemerintah mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau lebih dikenal dengan *e-government*. SIPATEN merupakan sebuah bentuk pelayanan elektronik dibidang pelayanan administratif kelurahan yang berbentuk aplikasi berbasis *website* dan *android* yang diterapkan di kelurahan yang ada di Kota Jambi.

Penelitian ini berfokus pada implementasi penyelenggaraan SIPATEN dan kendala dalam implementasinya di Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari enam orang yang ditentukan menggunakan *purposive sampling*. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model implementasi yang dikemukakan oleh George C Edward III.

Hasil dari penelitian implementasi penyelenggaraan SIPATEN di Kelurahan Eka Jaya yang terdiri dari empat aspek, yaitu: 1) Komunikasi dari transmisi, kejelasan dan konsistensi penyaluran komunikasi antara pemerintah dan masyarakat masih kurang efektif. 2) Sumber daya terdiri dari SDM, dikatakan masih kurang memadai secara kuantitas akan tetapi secara kualitas sudah cukup baik. 3) Disposisi sudah baik. 4) Struktur Birokrasi cukup sederhana. Adapun kendala dalam implementasi penyelenggaraan SIPATEN, yaitu kurang maksimalnya sosialisasi, kurangnya infrastruktur yang memadai, kurangnya partisipasi masyarakat, dan mekanisme pelayanan yang masih lambat.

Kata Kunci: Implementasi, Sistem Pelayanan Elektronik, *Electronic Government*, *Pelayanan Publik*