

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan *e-government* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, dan mengetahui hasil kepuasan masyarakat yang dihitung dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan menggunakan sembilan (9) unsur pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, dengan menggunakan empat teknik pengumpulan data diantaranya observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa ada tiga (3) program pelayanan dengan memanfaatkan *e-government* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yaitu SIAK, IKD, dan SIPADUKO. Selain mengetahui tentang pemanfaatan *e-government* diketahui juga bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Disdukcapil Kota Jambi adalah 3,22 dengan angka konveksi 80,46 dan berada di kategori mutu pelayanan baik. Dan diantara sembilan (9) unsur pelayanan, prasarana dan sarana pelayanan memiliki nilai IKM tertinggi yaitu 3,52 dengan nilai konveksi 88 dan berada di kategori mutu pelayanan baik, sedangkan biaya/tarif pelayanan memiliki nilai IKM terendah yaitu 1,39 dengan nilai konveksi 34,75 dan berada di kategori mutu pelayanan tidak baik. Saran penelitian ini berkaitan dengan penambahan tenaga kerja frontliner yang bertugas untuk memberikan pengarahan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, hal ini untuk menghindari kerepotan karena menghadapi masyarakat memiliki tujuan pelayanan yang berbeda.

Kata Kunci : *E-Government*, Indeks Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This study aims to determine the utilization of e-government by the Jambi City Population and Civil Registration Office and determine the results of community satisfaction calculated by the Community Satisfaction Index (IKM) method from PERMENPAN-RB Number 14 of 2017 using nine (9) service elements. This research was conducted at the Jambi City Population and Civil Registration Office, using four data collection techniques including observation, interviews, questionnaires, and documentation. From the results of the study, it is known that there are three (3) service programs utilizing e-government carried out by the Jambi City Population and Civil Registration Office, namely SIAK, IKD, and SIPADUKO. In addition to knowing about the utilization of e-government, it is also known that the Community Satisfaction Index (IKM) at the Jambi City Disdukcapil Office is 3.22 with a convection rate of 80.46 and is in the good service quality category. Among the nine (9) service elements, service infrastructure and facilities have the highest IKM value of 3.52 with a convection value of 88 and are in the good service quality category, while service fees/tariffs have the lowest IKM value of 1.39 with a convection value of 34.75 and are in the category of poor service quality. The suggestion of this research is related to the addition of frontline workers who are tasked with providing direction to people who want to do services, this is to avoid hassles because facing people has different service objectives.

Keywords: *E-Government, Public Satisfaction Index*