

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIPADUKO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI**

**SKRIPSI**



Diajukan sebagai upaya memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu

Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Hukum

Universitas Jambi

Oleh:

**Reza Saputra**  
NIM: H1A120029

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
JURUSAN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS JAMBI  
JAMBI  
2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

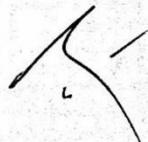
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIPADUKO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI**

Nama : Reza Saputra  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
NIM : H1A120029

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 untuk  
diajukan dalam Sidang Skripsi pada Prodi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Jambi, 22 Mei 2025

Dosen Pembimbing 1



M. Yusuf, S.Sos., M.I.P.  
NIP. 198904112019031014

Dosen Pembimbing 2



Michael Lega, S.IP., M.I.P.  
NIP. 199204132019031011

**LEMBAR PENGESAHAN**

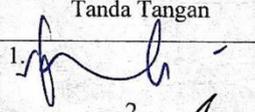
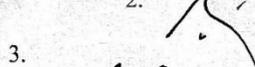
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI  
SIPADUKO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI**

Nama : Reza Saputra  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
NIM : H1A120029

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji  
Sidang Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Hukum Universitas Jambi

Jambi, 2 Juni 2025

Dewan Penguji Sidang Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Rio Yusri Maulana, S.IP., M.I.Pol.Ph.D	Ketua	1. 
2	M. Yusuf, S.Sos., M.I.P.	Anggota 1	2. 
3	Michael Lega, S.IP., M.I.P.	Anggota 2	3. 

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Hukum  
  
Dr. Hartati S.H., M.H.  
NIP. 197212031998022001

## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Puji Syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini kupersembahkan kepada:*

-  *Kedua Orang Tua tercinta Ayah dan Ibu*
-  *Ketiga Saudara tercinta*
-  *Keluarga Besar tercinta*
-  *Teman-teman seperjuangan*
-  *Almamater tercinta, Universitas Jambi*

## **LEMBAR MOTTO**

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”*

(Q.S Al Baqarah : 286)

*“Terbentur, terbentur, terbentur, terbentuk!”*

~Tan Malaka~

*“Walaupun prosesku agak lambat, yang penting jangan jalan ditempat”*

~Reza Saputra~

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Reza Saputra  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
NIM : H1A120029  
Judul : Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko  
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi  
Alamat : Jl. Lintas Timur Desa Rengas Bandung, Kec. Jambi Luar  
Kota, Kab. Muaro Jambi  
No. HP : 0851-7326-6461

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Jambi, maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 9 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Reza Saputra  
NIM. H1A120029

## ABSTRACT

This research discusses the effectiveness of public services through the SiPaduko application as an innovation carried out by the Jambi City Population and Civil Registration Office by implementing *E-Government* in terms of population administration management. The SiPaduko application in Jambi City still has several problems such as the number of complaints submitted by its users and the lack of public participation in the use of the SiPaduko application in Jambi City. The purpose of this study is to find out and analyze the effectiveness of public services through the SiPaduko application, as well as the factors that affect the effectiveness of public services through the SiPaduko application. This study uses a qualitative method, where data collection is carried out through interviews, observations and documentation. The data used in this study consisted of primary data and secondary data. Data analysis was carried out using the Miles & Huberman model which includes the stages of data reduction, data presentation and conclusion drawn. The theory used in this study is the theory of effectiveness according to Gibson and the factors that affect effectiveness according to Hasibuan. The results of the study show that the existence of the SiPaduko application has had a positive impact but is still not effective, which is characterized by the fulfillment of 4 indicators and 1 indicator that is still not met. Indicators that have been met include production, efficiency, satisfaction and development, while adaptation indicators are still not met. The factors that affect the effectiveness of public services through the SiPaduko application, namely the Jambi City Disdukcapil have been fulfilled well but in its implementation there is no supervisory body, both internally and externally.

**Keywords: Effectiveness, Public Service, SiPaduko Application**

## INTISARI

Penelitian ini membahas tentang efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko sebagai sebuah inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan menerapkan *E-Government* dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan. Aplikasi SiPaduko di Kota Jambi masih memiliki beberapa masalah seperti masih banyaknya keluhan yang disampaikan oleh penggunaannya dan masih minimnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi SiPaduko di Kota Jambi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles & Huberman yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas menurut Gibson dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Hasibuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi SiPaduko sudah memberikan dampak positif tapi masih belum efektif yang ditandai dengan terpenuhinya 4 indikator serta 1 indikator yang masih belum terpenuhi. Indikator yang sudah terpenuhi antara lain produksi, efisiensi, kepuasan dan pengembangan, sedangkan indikator adaptasi masih belum terpenuhi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko yaitu Disdukcapil Kota Jambi sudah terpenuhi dengan baik namun dalam pelaksanaannya belum memiliki badan pengawas, baik itu dari internal maupun dari eksternal.

**Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi SiPaduko**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah Rabbil'aalamin* segala Puji penulis sampaikan atas kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala* karena berkat rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi wassalam*, beserta keluarga dan para sahabatnya. Dalam penulisan skripsi ini, diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Hukum Universitas Jambi. Skripsi ini ditulis dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.”**

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan karyanya baik berupa materil maupun moril. Penulis mengucapkan banyak terimakasih terutama kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda **Sidosta** dan Ibunda **Yusmarni**, yang selalu mendampingi penulis dimanapun dan kapanpun saja. Selalu mendoakan penulis, memberikan kasih sayang yang tiada tara kepada penulis, memberikan motivasi dan semangat untuk mencapai hasil yang maksimal. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak M. Yusuf, S.Sos., M.I.P. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Michael Lega, S.IP., M.I.P. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah berkenan meluangkan banyak waktunya ditengah kesibukan yang padat untuk dapat memberikan bimbingan, mengoreksi dan memberikan masukan serta arahan dengan tulus, sabar dan ikhlas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya, dalam kesempatan ini pula dengan setulus hati penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Helmi, S.H., M.H., Rektor Universitas Jambi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membangun Universitas Jambi menjadi lebih baik serta lebih maju lagi.
2. Dr. Hartati, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memimpin penyelenggaraan pendidikan di Fakultas dan membina civitas akademik di Fakultas Hukum serta membantu penulis dalam pelegalan surat-surat terkait administrasi perkuliahan.
3. Bapak Rio Yusri Maulana, S.IP., M.I.Pol., Ph.D. Ketua Jurusan Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan ilmu, motivasi, dorongan, serta semangat untuk menyelesaikan masa studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Alva Beriansyah, S.IP., M.I.P., Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Jambi yang telah melakukan monitoring dan evaluasi pada proses perkuliahan di tingkat Prodi serta juga memberikan kemudahan dan bekal ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
5. Bapak Makmun Wahid, S.IP., M.A. selaku pembahas yang telah banyak memberikan masukan serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dimas Subekti, S.IP., M.I.P. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing penulis selama berada di bangku perkuliahan.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi, terkhusus Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menempuh perkuliahan di Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Bapak/Ibu Tenaga Administrasi Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi yang telah membantu penulis dalam hal pelayanan kepengurusan administrasi.
9. Informan selama kegiatan penelitian ini kepada Ibu Nur'aini, SE, selaku pemangku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi serta Ibu Nita dan Wulandari selaku admin dari Aplikasi SiPaduko. Tak lupa, saya juga mengucapkan terimakasih kepada Anita Lestari, Mita Susanti dan Arsyad Wiyantara selaku masyarakat Kota Jambi yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan kebutuhan data skripsi penulis.
10. Kepada ketiga saudara tercinta, Wahyu Rahmadani, Dona Andesta dan Khoirunnisa yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
11. Kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Egidiya Safitri.

Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah. Terima kasih telah menjadi bagian awal dari perjalanan kuliah penulis hingga sekarang.

13. Untuk teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu, yang hingga sekarang berjuang bersama demi mencapai gelar sarjana.
14. Teruntuk diri sendiri, Reza Saputra. Terimakasih telah berjuang sampai sejauh ini, tidak mudah untuk melewati semua perjalanan, tapi satu yang pasti bahwa penulis sangat bangga atas semua pencapaian selama ini sampai dengan meraih gelar S1 di Universitas Jambi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritikan dan saran bersifat membangun sangat penulis harapkan. Terlebihnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah *Subhanahu wa ta'ala. Aamiin Yarobbal 'Alamin.*

Jambi, 9 Juli 2025  
Penulis,

Reza Saputra  
NIM.H1A120029

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR MOTTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Landasan Teori .....	13
1.5.1 Efektivitas .....	13
1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	18
1.6 Kerangka Pikir.....	21
1.7 Metode Penelitian.....	23
1.7.1 Jenis Penelitian .....	23
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	24
1.7.3 Fokus Penelitian.....	25
1.7.4 Sumber Data .....	25
1.7.5 Teknik Penentuan Informan.....	26
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.7.7 Teknik Analisis Data .....	28
1.7.8 Keabsahan Data .....	30
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
2.1 Deskripsi atau Gambaran Umum Kota Jambi.....	32
2.1.1 Profil Singkat dan Sejarah Kota Jambi .....	32
2.1.2 Keadaan Geografi Kota Jambi .....	33
2.1.3 Kondisi Demografis Kota Jambi.....	37

2.2	Gambaran Umum Disdukcapil Kota Jambi.....	38
2.2.1	Profil Disdukcapil Kota Jambi .....	38
2.2.2	Visi dan Misi Disdukcapil Kota Jambi.....	38
2.2.3	Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Jambi .....	40
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Efektivitas Aplikasi SiPaduko.....	41
1.1.1	Produksi .....	42
1.1.2	Efisiensi .....	52
1.1.3	Kepuasan.....	61
1.1.4	Adaptasi .....	72
1.1.5	Pengembangan .....	77
1.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	82
1.2.1	Kualitas Sumber Daya Manusia .....	83
1.2.2	Kompetensi Administrator .....	85
1.2.3	Sarana dan Prasarana .....	86
1.2.4	Pengawasan .....	88
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>90</b>
4.1	Kesimpulan.....	90
4.2	Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>96</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Luas Wilayah Per-Kecamatan di Kota Jambi .....	34
Tabel 2.2 Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kota Jambi.....	35
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Per-Kecamatan di Kota Jambi Tahun 2020-2022 .....	37
Tabel 3.1 Jumlah Layanan Melalui Aplikasi SiPaduko Tahun 2022-2024 ...	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Beberapa Keluhan Pengguna Aplikasi SiPaduko.....	8
Gambar 1.2 Teknik Analisis Data Miles & Huberman (1984).....	29
Gambar 2.1 Peta Wilayah Administratif Kota Jambi.....	33
Gambar 3.1 SOP SiPaduko .....	56
Gambar 3.2 Rating aplikasi SiPaduko .....	69
Gambar 3.3 Dokumentasi Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas SDM ....	78
Gambar 3.4 Sarana dan Prasarana Penunjang SiPaduko .....	87

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	93
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	95
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	99

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara yang harus dipenuhi, karna pelayanan publik merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya. Masyarakat selaku penerima layanan dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang diberikan baik dan dilakukan secara maksimal maka akan membuat masyarakat puas, dengan adanya kepuasan yang didapatkan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan tujuan dari adanya reformasi pelayanan publik

Reformasi pelayanan publik merupakan suatu cara atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Karena sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitas pelayanan publik dalam birokrasi indonesia yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai bidang pelayanan publik masih dirasakan belum maksimal dan efektif, seperti tidak transparan, pelayanan yang berbelit-belit, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya biaya dan waktu penyelesaian layanan.

Reformasi pelayanan publik bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat agar lebih efektif, efisien dan transparan. Reformasi pelayanan publik mencakup upaya

yang dilakukan oleh pemerintah dalam memperbaiki sistem pelayanan publik, seperti meningkatkan kualitas layanan, memberikan akses informasi yang baik dan mudah untuk diakses, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan zaman serta kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, mudah diakses, transparan, serta efisien dari berbagai institusi pemerintah. Hal ini mendorong pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk berinovasi dan bertransformasi, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik. Salah satu pendekatan yang telah lama dikembangkan untuk menjawab tantangan tersebut adalah *Electronic Government (E-Government)*.

Secara umum, *E-Government* merupakan bentuk transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menjadi sistem digital. Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet dalam sebuah proses pemerintahan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meminimalkan birokrasi yang berbelit, mengurangi praktik korupsi, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi

---

<sup>1</sup> Maya Septiani, 'Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik', *Ombudsman Republik Indonesia*, 2020 <<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik>> [accessed 30 March 2023].

penyelenggaraan pemerintahan.<sup>2</sup> Dengan adanya *E-government* memungkinkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan dunia bisnis, masyarakat, dan pihak terkait sehingga dapat meningkatkan kualitas dan orientasi pelayanan publik kepada masyarakat.

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam pengembangan *E-Government* melalui beberapa regulasi strategis. Salah satu regulasi awal yang menjadi pijakan utama adalah Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yang mendorong instansi pemerintah untuk mulai mengadopsi dan menerapkan layanan berbasis digital. Kemudian, lahir pula Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memperkuat arah kebijakan pemerintahan digital secara nasional dengan menekankan pentingnya integrasi antar sistem, efisiensi sumber daya, serta keamanan data dan informasi.

Salah satu wujud implementasi *E-Government* di Indonesia terlihat pada sektor pelayanan publik. Pelayanan yang sebelumnya diselenggarakan secara konvensional kini mulai bertransformasi menuju sistem digital, melalui pemanfaatan aplikasi dan situs web resmi yang dikembangkan oleh instansi pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik ini mencerminkan transformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern, transparan, dan partisipatif, baik di tingkat pusat maupun daerah.

---

<sup>2</sup> Richardus Eko Indrajit, *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi* (Jakarta: APTIKOM, 2006).

Namun, seiring perkembangan teknologi dan kompleksitas kebutuhan masyarakat, pendekatan *E-Government* yang umumnya bersifat digitalisasi layanan yang sudah ada (*digitizing existing services*), mulai dianggap kurang memadai. Oleh karena itu, muncullah konsep yang lebih komprehensif, yaitu pemerintahan digital (*digital government*). Pemerintahan digital bukan hanya melakukan digitalisasi dokumen atau layanan, tetapi mencakup transformasi menyeluruh terhadap cara kerja pemerintahan, struktur organisasi, proses bisnis, hingga cara pemerintah berinteraksi dan melibatkan masyarakat.

Menurut OECD, pemerintahan digital adalah penggunaan teknologi digital secara strategis untuk merancang dan menyampaikan kebijakan serta layanan publik yang berpusat pada kebutuhan pengguna (*user-centric*), inklusif, dan proaktif. Pemerintahan digital menuntut adanya *data-driven governance*, di mana pengambilan keputusan, evaluasi kebijakan, hingga perbaikan layanan dilakukan berdasarkan data yang valid dan *real-time*. Selain itu, pemerintahan digital juga mendorong terjadinya keterbukaan data (*open data*), interoperabilitas sistem antar lembaga, serta penggunaan teknologi mutakhir seperti *cloud computing*, *big data analytics*, dan *artificial intelligence* untuk mendukung pelayanan publik yang lebih inovatif dan adaptif.<sup>3</sup>

Pemerintahan digital juga mengubah peran masyarakat dari sekadar penerima layanan menjadi aktor aktif dalam proses pelayanan publik, baik melalui partisipasi, pengawasan, maupun kolaborasi. Dengan demikian, konsep pemerintahan digital tidak hanya memperkuat efisiensi internal birokrasi, tetapi

---

<sup>3</sup> OECD, 'Digital Government Index: 2020 Highlights', 03, 2020.

juga memperluas jangkauan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital secara nasional sangat diperlukan guna mewujudkan Pemerintahan digital yang memanfaatkan teknologi dengan membangun kolaborasi antar Lembaga pemerintahan. Hal ini juga di tegaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Dalam konteks pemerintahan daerah, transformasi menuju pemerintahan digital menjadi sangat relevan. Pemerintah daerah berada pada garis terdepan dalam pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Percepatan digitalisasi dan perluasan digitalisasi juga sudah sampai pada tahap ke level daerah provinsi dan kab/kota. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi pada Tingkat daerah.

Pemerintah Provinsi Jambi dalam hal ini juga telah mengeluarkan Peraturan Gubernur mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik guna menindaklanjuti Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 maka Gubernur Jambi telah mengeluarkan Peraturan Gubernur Jambi Nomor 12 Tahun 2022 tentang pemanfaatan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan sampai pada tahap seluruh wilayah yang ada di Provinsi Jambi.

Pada level daerah, Pemerintah Kota Jambi telah mengadopsi konsep pemerintahan digital dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan ini khususnya dalam konteks *Smart City* seperti yang diatur di dalam Peraturan

Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan kota jambi. Sebagai bentuk dukungan terhadap implementasi *Smart City* di Kota Jambi maka Pemerintah Kota Jambi telah meluncurkan lebih dari 50 aplikasi inovasi teknologi untuk mendukung kinerja mereka dan meningkatkan proses pelayanan kepada masyarakat. Beberapa aplikasinya seperti E-TLE, Si kesal (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Online), Si Raja Koja (Sistem Informasi Pengadaan Barang Kota Jambi), Aplikasi Perizinan, Aplikasi Kota Jambi (informasi tentang kota Jambi), arsip digitalisasi, aplikasi klipings digital, dan aplikasi PPID (aplikasi Informasi Publik). Dengan menerapkan berbagai layanan ini, Pemerintah Kota Jambi berharap dapat memberikan pelayanan yang efektif dan optimal kepada masyarakat.<sup>4</sup>

Pada tahun 2022 Pemkot Jambi meraih indeks SPBE sebesar sebesar 2,79 dengan kategori "baik". Sedangkan pada tahun 2023, menurut Keputusan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2024 tentang Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, Kota Jambi memperoleh indeks SPBE sebesar 4,27 dengan kategori "memuaskan". Ini menunjukkan Kota Jambi berhasil mengalami kemajuan yang signifikan dalam meningkatkan indeks SPBE hanya dalam satu periode penilaian. Kota Jambi merupakan satu-satunya Pemerintah Daerah di Provinsi Jambi yang meraih predikat "memuaskan" dengan indeks SPBE tersebut. Sementara itu, Pemerintah Provinsi Jambi menempati

---

<sup>4</sup> Rio Yusri Maulana and Dkk, 'Overview of Smart City Policy Implementation: A New Approach To Jambi City Government Administration in the Industry 4.0 Era.', *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 4.4 (2020).

posisi kedua dengan indeks SPBE 3,31 “kategori Baik” dan diikuti oleh Pemkab Batanghari pada posisi ketiga dengan indeks SPBE 3,11 “kategori Baik”.<sup>5</sup>

Salah satu Instansi Pemerintah Kota Jambi yang secara nyata menerapkan konsep pemerintahan digital yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Bentuk nyata dari transformasi digital ini dapat dilihat dari hadirnya aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi. Aplikasi ini dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, seperti pengurusan Kartu Keluarga, KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya.<sup>6</sup>

Hadirnya Aplikasi tersebut, merupakan bentuk komitmen dari Disdukcapil Kota Jambi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat agar berjalan dengan lebih efektif dan efisien, karena banyak respon negatif dari masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Jambi, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP, akta kelahiran, dan dokumen lainnya serta kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aplikasi SiPaduko diharapkan dapat meningkatkan

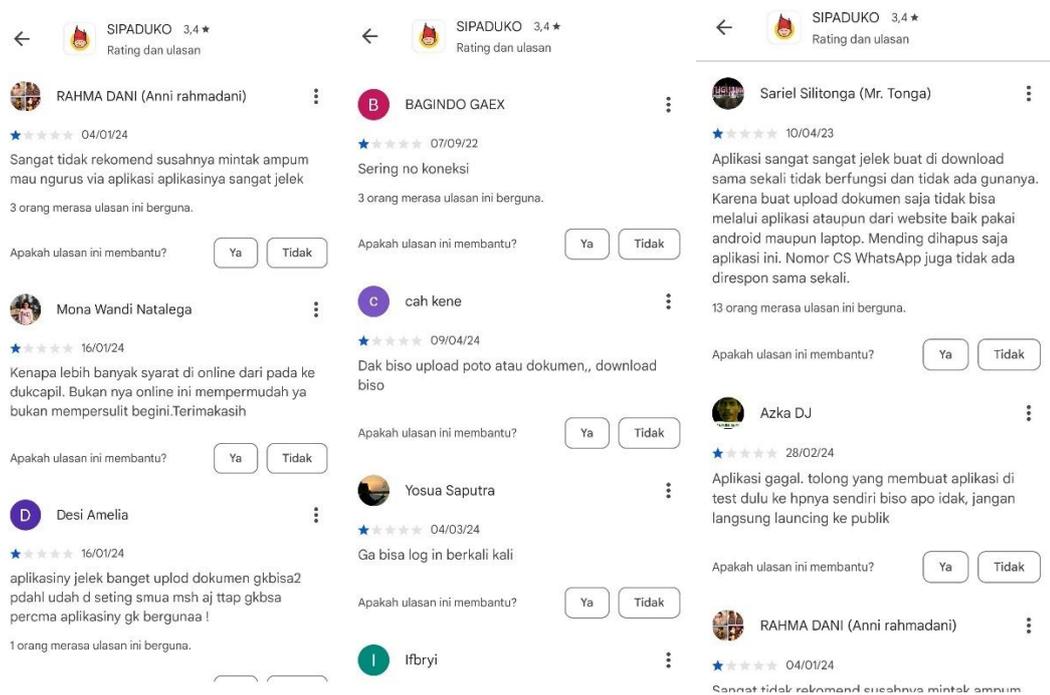
---

<sup>5</sup> Ali Ahmadi, ‘Memuaskan, Menpan-RB Apresiasi Indeks SPBE Kota Jambi 4,27: Tertinggi Se-Provinsi Jambi Dan 3 Besar Nasional Kategori Kota’, *Jambione.Com*, 2024 <<https://www.jambione.com/megapolitan/1363730646/memuaskan-menpan-rb-apresiasi-indeks-spbe-kota-jambi-427-tertinggi-se-provinsi-jambi-dan-3-besar-nasional-kategori-kota>> [accessed 25 February 2024].

<sup>6</sup> Sekar Asih Handayani, ‘Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Sipaduko Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Pada Era New Normal’ (Universitas Jambi, 2022).

kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Akan tetapi, dalam implementasinya aplikasi SiPaduko sepertinya masih belum berjalan secara maksimal atau seperti yang diharapkan, yang ditandai dengan adanya beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi SiPaduko. Keluhan tersebut seperti sering terjadi no koneksi pada saat diakses, server yang sering error dan lemot/lambat, lambannya petugas dalam merespon, masyarakat tidak bisa memasukkan data sepenuhnya ke dalam aplikasi, serta terdapat beberapa orang yang tidak bisa mengakses fitur yang tersedia di dalam aplikasi.<sup>7</sup> Keluhan-keluhan tersebut dapat dilihat berdasarkan gambar 1.1 dibawah ini:

**Gambar 1.1 Beberapa Keluhan Pengguna Aplikasi SiPaduko**



Sumber: *Google Play Store 2024*

<sup>7</sup> Rara Khushshoh Azzahro, 'Aplikasi Sipaduko Dukcapil Kota Jambi Kembali Normal Sabtu Besok, Layanan Offlie Tetap Buka', *Tribun Jambi.Com*, 2021 <<https://jambi.tribunnews.com/2021/12/24/aplikasi-sipaduko-dukcapil-kota-jambi-kembali-normal-sabtu-besok-layanan-offlie-tetap-buka>> [accessed 30 March 2023].

Pernyataan diatas juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Nirwan selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Jambi, beliau mengatakan aplikasi SiPaduko berjalan dengan lambat dikarenakan ram nya yang penuh. Selain itu, beliau juga menuturkan bahwa belum banyak masyarakat yang berminat untuk menggunakan aplikasi tersebut, hanya sekitar 10% masyarakat Kota Jambi yang mengakses pelayanan Dinas Dukcapil tersebut. Dari 100 orang yang mengajukan KK hanya sekitar 10 hingga 15 orang menggunakan aplikasi tersebut. Masalahnya mungkin disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang mendalam, atau aplikasinya yang memerlukan perbaikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Disdukcapil Kota Jambi juga akan bekerja sama dengan Diskominfo Kota Jambi untuk memperbarui aplikasi ke versi terbaru guna memaksimalkan kualitas layanan dan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan melalui aplikasi.<sup>8</sup>

Untuk mendukung penelitian ini, maka diperlukan adanya penelitian terdahulu sebagai penunjang penelitian, adapun penelitian terdahulu tersebut antara lain:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Nur Azizah, dkk mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang bertujuan untuk melihat efektivitas pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi *E-dukcapil* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* telah terimplementasi dengan baik, namun

---

<sup>8</sup> Rara Khushshoh Azzahro, 'Aplikasi Sipaduko Dukcapil Kota Jambi Lemot, Nirwan: Sudah Diperbaiki', *Tribun Jambi.Com*, 2022 <<https://jambi.tribunnews.com/2022/03/11/aplikasi-sipaduko-dukcapil-kota-jambi-lemot-nirwan-sudah-diperbaiki>> [accessed 30 March 2023].

dalam praktiknya masih terdapat beberapa hambatan yang signifikan dalam penyelenggaraan. Seperti dalam indikator kepuasan yang masih belum optimal, karena masih adanya keluhan dari pengguna terkait dengan belum pemahamannya mereka dalam pengoperasian dan prosedur penggunaan aplikasi *E-dukcapil*. Selain itu, adanya batasan kuota pelayanan setiap harinya serta aplikasi *E-dukcapil* yang sering error menyebabkan proses layanan jadi lebih lama.<sup>9</sup>

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Krisna Syarif Hidayatulloh dan Muhammad Roisul Basyar mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mana peneliti berusaha untuk mendefinisikan dan menjelaskan terkait efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi KNG. Hasil penelitian menemukan bahwa pelayanan adminduk melalui melalui Aplikasi Klampid New Generation dinilai masih belum efektif yang terlihat dari kurang kurangnya pemahamannya masyarakat terkait program e-klampid, device/smartphone masyarakat yang tidak memenuhi spesifikasi/standar, serta banyak masyarakat tidak memahami penggunaan pelayanan melalui aplikasi KNG secara mandiri, jadi lebih memilih datang ke Kantor Kelurahan Pegirian.<sup>10</sup>

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Izzatul Hasibah, dkk mengenai Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan

---

<sup>9</sup> Nur Azizah and Dkk, 'Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang', *Journal Of Digital Society*, 1.1 (2022), 1–11.

<sup>10</sup> Krisna Syarif Hidayatulloh and Muhammad Roisul Basyar, 'Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi KNG ( Klampid New Generation ) Di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya', *Ilmiah Multidisiplin*, 2.2 (2023), 733–740.

Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik) yang bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas program Poedak yang telah berjalan serta melihat faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada program Poedak. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Poedak berjalan dengan cukup efektif, yang terlihat dari indeks kepuasan masyarakat yang meningkat yang dikarenakan website poedak yang *user friendly* atau mudah untuk digunakan, sosialisasi yang telah dilakukan diberbagai platform media sosial, tersedianya SOP bagi pelaksana program serta Disdukcapil Gresik telah membentuk tim khusus untuk menangani masalah pada sistem Poedak.<sup>11</sup>

Beberapa penelitian diatas sama-sama membahas mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi maupun website. Yang membedakan penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu diatas terletak pada lokasi dinas yang diteliti yang mana penelitian ini di laksanakan di Dinas Dukcapil Kota Jambi. Selain itu, peneliti menggunakan teori yang berbeda untuk melihat efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi Sipaduko di Disdukcapil Kota Jambi, yakni menggunakan teori efektivitas menurut Gibson yang mencakup 5 Indikator yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan.

Hadirnya aplikasi SiPaduko diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Akan tetapi, dalam implementasinya masih ditemui beberapa permasalahan seperti yang sudah

---

<sup>11</sup> Izzatul Hasibah, Hayat, and Hirshi Anadza, 'Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)', *Journal Publicuho*, 5.4 (2022), 1027–40.

dijelaskan diatas. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

## **1.3 Tujuan**

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

## **1.4 Manfaat**

1.4.1 Manfaat Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, menambah pengalaman serta wawasan dan dapat dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangan pemikiran dan informasi yang berguna, dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi mengenai efektivitas pelayanan publik di Kota Jambi.

## **1.5 Landasan Teori**

Konsep teori memberi petunjuk dan membantu peneliti dalam menganalisis topik, serta membantu mengidentifikasi masalah dan menyediakan alat untuk menyelesaikannya sesuai dengan variabel dalam penelitian.

### **1.5.1 Teori Efektivitas**

Secara umum efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu tujuan berhasil dicapai, dengan mempertimbangkan kualitas, kuantitas, dan waktu sesuai dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya. Menurut Mardiasmo dalam Siti Nafiatul Fikriyah dan Hendra Sukmana menyatakan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya.<sup>12</sup> Sedangkan menurut Mahmudi dalam Andi Anugrah, dkk menjelaskan bahwa efektivitas adalah sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai

---

<sup>12</sup> Siti Nafiatul Fikriyah and Hendra Sukmana, 'Efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil', *Public Policy*, 4.2 (2023), 575–592.

dengan yang diharapkan. Ini berarti, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut.<sup>13</sup>

Selain itu, efektivitas menurut Sedarmayanti dalam Atika Farhani dan M. Fachri Adnan adalah suatu ukuran yang menggambarkan sejauh mana tujuan tersebut dapat dicapai.<sup>14</sup> Hal ini sejalan dengan pendapat S.P Siagian dalam Joshua K.R. Takahepis, dkk bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah yang telah ditetapkan secara sadar untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Semakin mendekati sasaran maka efektivitasnya semakin tinggi.<sup>15</sup>

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah hal yang sangat penting dalam menilai keberhasilan atau pencapaian sebuah organisasi dalam menjalankan program atau kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Secara sederhana, efektivitas dapat diartikan sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk menentukan apakah suatu pencapaian efektif atau tidak, menurut S.P. Siagian yaitu:<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Andi Anugrah and Dkk, 'Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20.1 (2023), 84–105.

<sup>14</sup> Atika Farhani and M. Fachri Adnan, 'Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko', *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5.1 (2021), 65–78.

<sup>15</sup> Joshua K.R. Takahepis and Dkk, 'Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado', *Governance*, 1.2 (2021), 1–12.

<sup>16</sup> *Ibid*

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, tujuannya adalah agar karyawan dapat mencapai sasaran yang ditetapkan dengan baik dan membantu organisasi mencapai tujuannya.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, bahwa strategi adalah panduan yang diikuti untuk melakukan berbagai langkah guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga para pelaksana tidak kehilangan arah dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan, artinya kebijakan harus bisa menghubungkan tujuan dengan cara-cara untuk mencapainya, sehingga dapat memandu pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada dasarnya hal tersebut berarti menentukan sekarang apa yang akan dilakukan oleh organisasi di masa mendatang.
5. Penyusunan program yang tepat, sebuah rencana yang baik harus dijelaskan dalam program-program pelaksanaan yang tepat. Tanpa itu, pelaksana akan kebingungan dalam bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu tanda keefektifan suatu organisasi adalah kemampuannya untuk bekerja dengan produktif, dengan menggunakan sarana dan prasarana yang telah ada.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, meskipun programnya bagus jika tidak dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuannya. Hal ini karena pelaksanaan yang baik akan semakin mendekatkan organisasi pada tujuannya.

Sedangkan menurut Edy Sutrisno dalam Lafennia Caecilia Brigita Kaunang, dkk untuk melihat efektivitas sebuah program mencakup 5 indikator, yaitu:<sup>17</sup>

1. Pemahaman program, yaitu seberapa baik masyarakat dalam memahami kegiatan program.
2. Tepat sasaran, terlihat dari tercapai atau terwujudnya apa yang diinginkan atau yang diharapkan.
3. Tepat waktu, dalam hal ini perlu melihat sejauh mana program dapat memengaruhi penggunaan waktu dalam melakukan pelayanan.
4. Tercapainya tujuan, Keberhasilan mencapai tujuan dapat diukur melalui pencapaian tujuan program yang telah dilaksanakan.
5. Perubahan nyata, dapat dilihat dengan seberapa besar dampak dan perubahan yang nyata dan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Untuk melihat efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, peneliti menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson dalam Muzni Hanipah dan Lina Aryani yang mencakup 5 Dimensi yaitu:<sup>18</sup>

1. Produksi, menurut Gibson produksi dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas output sesuai dengan permintaan lingkungan.

---

<sup>17</sup> Lafennia Caecilia Brigita Kaunang and Dkk, 'Efektivitas Penerapan Antrian Online Dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado', *Administrasi Publik*, IX.4 (2023), 430–42.

<sup>18</sup> Muzni Hanipah and Lina Aryani, 'Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi)', *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10.1 (2022), 112–28.

2. Efisiensi, menurut Gibson efisiensi merupakan perbandingan antara keluaran dengan masukan. Kriteria ini mengarahkan perhatian pada keseluruhan siklus dari masukan, proses, hingga keluaran, dengan penekanan khusus pada elemen-elemen masukan dan proses. Efisiensi juga dapat didefinisikan sebagai tingkat perbandingan antara masukan (*input*) dan hasil (*output*), yang direpresentasikan dalam bentuk rasio atau perbandingan antara keduanya. Jika *output* lebih besar daripada *input*, proses tersebut dapat dikatakan efisien, sedangkan jika *input* lebih besar dari *output* maka dikatakan tidak efisien. Efisiensi adalah strategi yang digunakan untuk menjalankan suatu aktivitas dengan meminimalisir penggunaan waktu, tenaga, dan biaya yang dibutuhkan.
3. Kepuasan, menurut Gibson kepuasan mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah ukuran suksesnya program yang dibuat oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Jika kepuasan masyarakat tinggi, maka program tersebut dapat dikatakan efektif karena telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, jika kepuasan masyarakat rendah, maka program tersebut dianggap tidak efektif.
4. Adaptasi, menurut Gibson adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menanggapi dan mengatasi perubahan yang terjadi, baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Adaptasi mengacu pada kemampuan manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan akan

perubahan dalam lingkungan sekitar, termasuk perubahan yang terjadi di dalam organisasi itu sendiri. Ketidakefektifan dalam mencapai produksi, ketidakefisienan, dan ketidakpuasan menunjukkan perlunya adaptasi praktik dan kebijakan manajerial. Adaptasi dalam konteks ini merujuk pada kemampuan manajemen untuk merasakan kebutuhan akan perubahan di masyarakat sehingga masyarakat dapat beradaptasi dengan perubahan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi untuk memastikan bahwa masyarakat memahami perubahan yang dilakukan oleh pemerintah.

5. Pengembangan, menurut Gibson pengembangan merupakan proses pengukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Suatu organisasi harus mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan peluang kelangsungan hidup jangka panjang dari program yang mereka buat. Usaha pengembangan dapat dilakukan melalui program pelatihan manajerial, serta upaya untuk mempertahankan dan memperbarui program-program yang dianggap perlu untuk dilakukan pengembangan.

### **1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Efektivitas adalah cara untuk menilai apakah tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai atau tidak. Ada banyak faktor yang bisa memengaruhi efektivitas program atau kinerja dari suatu organisasi. Richard M. Steers mengemukakan bahwa ada empat faktor yang memengaruhi Efektivitas organisasi, yakni:<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 2020).

1. Karakteristik organisasi, ini mencerminkan struktur yang harus diikuti oleh karyawan dalam bekerja.
2. Karakteristik Lingkungan, ciri-ciri lingkungan ini mencakup semua hal dalam organisasi seperti perlengkapan dan peralatan, hubungan antar pegawai, dan kondisi kerja. Lingkungan ini selalu berubah, sehingga tidak pasti, karena mengalami proses dinamisasi.
3. Karakteristik Pekerja, faktor ini sangat mempengaruhi kinerja, karena meskipun sarana dan prasarana lengkap, dan mekanisme kerja baik, tanpa dukungan dari sumber daya yang berkualitas, semuanya menjadi tidak berarti.
4. Karakteristik dan Praktik Manajemen, praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengatur semua aspek dalam organisasi. Kebijakan dan praktek ini harus memperhatikan keberagaman individu serta tidak hanya fokus pada strategi mekanisme kerja. Ini melibatkan penetapan tujuan, pengelolaan sumber daya, menciptakan lingkungan kerja yang baik, komunikasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan yang baik, adaptasi terhadap perubahan, dan inovasi.

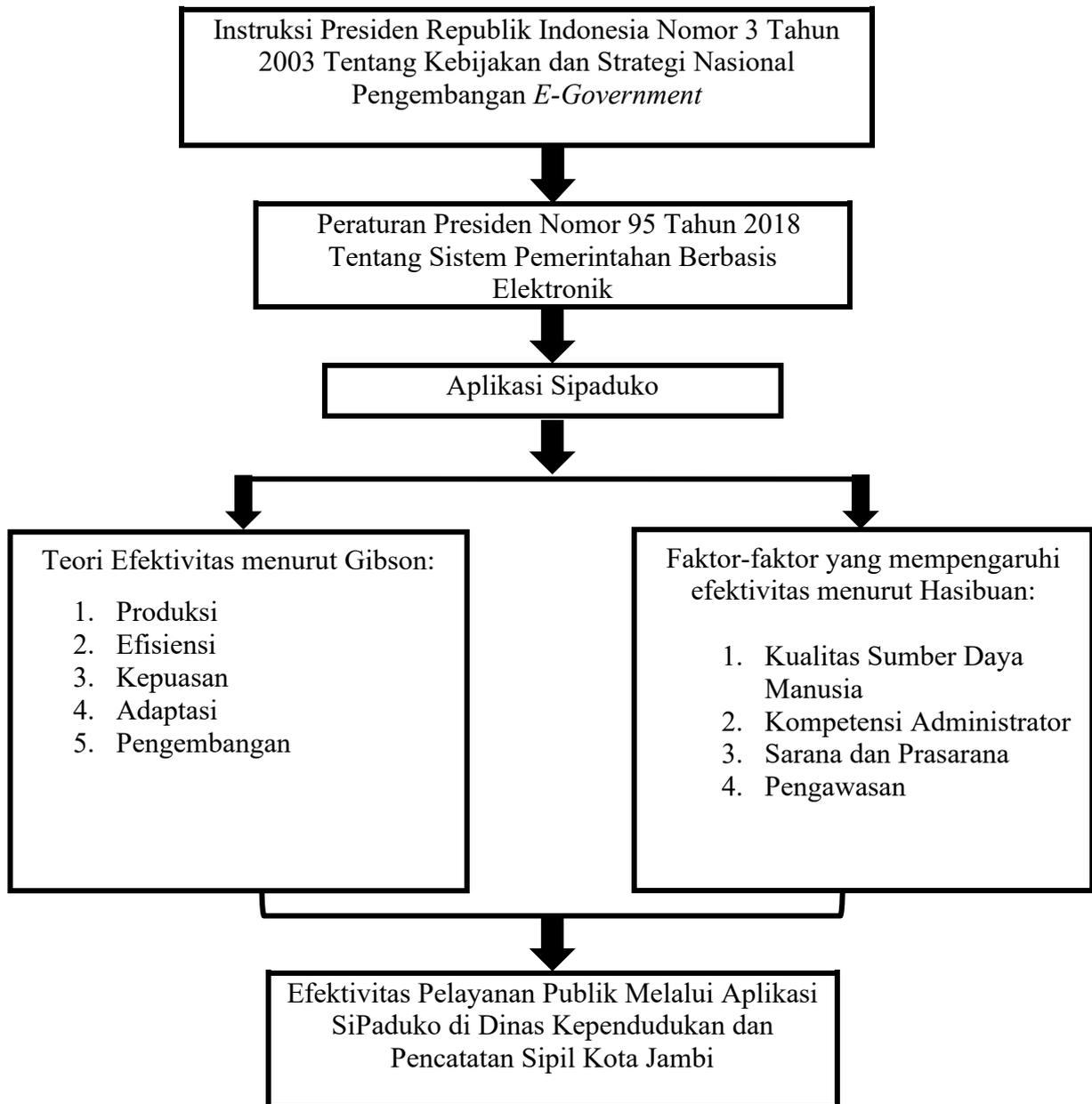
Sedangkan menurut Hasibuan dalam Atika Farhani dan M. Fachri Adnan menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> *Op. cit.* 74

1. Kualitas Sumber Daya Manusia, salah satu faktor untuk menilai kualitas sumber daya manusia adalah sejauh mana pegawai dalam suatu organisasi mampu meningkatkan produktivitasnya di lingkungan tersebut. Keberhasilan organisasi tergantung pada kualitas pegawai yang bekerja di dalamnya. Jika produktivitas pegawai tinggi, tujuan organisasi dapat tercapai, namun jika produktivitas pegawai rendah, maka tujuan organisasi akan sulit untuk dicapai.
2. Kompetensi Administrator, merupakan kemampuan dan keterampilan pegawai di sebuah organisasi untuk melakukan pekerjaan yang diberikan dengan sikap kerja yang positif. Kompetensi administrator menggambarkan kemampuan seorang pegawai untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dengan profesional di bidangnya.
3. Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana sangat penting dalam pelayanan masyarakat karena dapat membantu pemerintah dalam memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat.
4. Pengawasan, merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperbaiki kegiatan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Pengawasan sangat penting untuk menentukan apakah tugas-tugas yang telah ditetapkan telah dilaksanakan atau tidak.

## 1.6 Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pikir, Implementasi *E-Government* di Indonesia dimulai pada tahun 2003 yang tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kemudian, lahir lah Peraturan Presiden No. 95

Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memperkuat arah kebijakan pemerintahan digital secara nasional dengan menekankan pentingnya integrasi antar sistem, efisiensi sumber daya, serta keamanan data dan informasi.

Setelah dikeluarkannya Perpres tersebut salah satu instansi pemerintah Kota Jambi yakni Disdukcapil melakukan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital dengan meluncurkan aplikasi Sipaduko. Dalam implementasinya, aplikasi Sipaduko masih dirasakan belum maksimal dan masih ditemui beberapa permasalahan yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan menggunakan pendekatan teori efektivitas menurut Gibson dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Hasibuan. Maka, berdasarkan teori tersebut nanti akan terlihat sejauh mana Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

## **1.7 Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah langkah-langkah ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Ada empat kata kunci yang harus diperhatikan yaitu cara yang ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan dari penelitian tersebut. Cara yang ilmiah, berarti penelitian yang dilakukan didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti penelitian dilakukan secara masuk akal, dan dapat dipahami melalui penalaran manusia. Sedangkan empiris berarti langkah-langkah yang dilakukan dapat dilihat oleh indera manusia, sehingga orang lain bisa memahami dan melihat konsep yang digunakan. Dan sistematis berarti proses penelitian menggunakan langkah-langkah yang logis.<sup>21</sup>

Dalam penelitian ini, data data yang diperoleh oleh peneliti untuk melihat efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko di Kota Jambi menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hal ini dilakukan karena penelitian ini memerlukan wawancara langsung dengan objek penelitian di lapangan, agar masalah yang ada dapat dipecahkan.

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Danu Eko Agustinova, metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini dipilih

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2021).

oleh peneliti untuk melakukan penelitian pada kondisi objek yang bersifat alamiah yang mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci.<sup>22</sup>

Peneliti memilih menggunakan metode kualitatif deskriptif karena untuk mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti perlu melakukan wawancara secara langsung dengan informan di lokasi penelitian, yang mana peneliti berusaha untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti dengan cara berinteraksi secara intensif dengan informan, dengan tujuan untuk mendapatkan data yang akurat.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di instansi pemerintahan tepatnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang beralamat di jalan Haji Zainir Haviz, Komplek Perkantoran Wali Kota, Kel. Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi. Lokasi penelitian dipilih di Disdukcapil Kota Jambi karena dianggap paling cocok dengan fokus penelitian. selain itu, aplikasi Sipaduko juga merupakan produk inovasi layanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, sehingga nanti akan terlihat sejauh mana efektivitas layanan publik melalui aplikasi Sipaduko tersebut.

---

<sup>22</sup> Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif; Teori & Praktik* (Yogyakarta: Calpulis, 2015).

### **1.7.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah inti dari apa yang ingin dipelajari dan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus untuk melihat sejauh mana efektivitas pelayanan publik yang dilakukan secara online melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Aplikasi Sipaduko sendiri, merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan online yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Jambi dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, tanpa perlu datang ke kantor Dukcapil. Selain itu, dengan adanya aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan lebih cepat, transparan, dan membuat masyarakat lebih puas dalam proses layanan adminduk.

### **1.7.4 Sumber Data**

Sumber data adalah petunjuk yang memberikan informasi tentang suatu data yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 sumber data, yaitu:<sup>23</sup>

- a. Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumber utama dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan oleh peneliti dengan cara melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan informan di lokasi penelitian.

---

<sup>23</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).

b. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Dalam penelitian ini, data sekunder didapatkan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan informasi yang sudah tersedia sebelumnya. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, studi kepustakaan, skripsi, arsip, dokumen, peraturan perundang-undangan, situs web, dan lain sebagainya yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitian ini.

### **1.7.5 Teknik Penentuan Informan**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti membutuhkan informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Informan penelitian adalah seseorang yang bisa memberikan informasi tentang latar belakang, situasi, atau kondisi terkait dengan penelitian dan memiliki pengetahuan yang sesuai dengan topik penelitian yang sedang diteliti.<sup>24</sup>

Teknik penentuan informan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yang mana dalam hal memperoleh sampel dilakukan dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu, seperti orang yang dinilai memiliki pengetahuan yang lebih dalam mengenai apa yang diharapkan atau mungkin dia adalah orang berwenang yang tujuannya memudahkan peneliti mengidentifikasi lebih dalam mengenai objek dan fokus penelitian. Berikut adalah Informan yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

---

<sup>24</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019).

2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dinas Dukcapil Kota Jambi
3. Operator Layanan SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
4. Masyarakat Kota Jambi

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik-teknik ini sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena membantu peneliti dalam mendapatkan dan menggali informasi yang diperlukan sebagai dukungan untuk penelitian. Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti:<sup>25</sup>

#### **a. Wawancara**

Esterberg dalam Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara adalah saat di mana dua orang bertemu untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga mereka dapat memahami topik tertentu dengan lebih baik, dan sebagai teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk menjalankan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara terstruktur di mana peneliti

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014).

telah mengetahui informasi yang ingin diperoleh sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti harus menyiapkan pertanyaan tertulis sebagai instrumen penelitian. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan teknik wawancara semi-terstruktur untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Dalam teknik ini, pihak yang diwawancarai diminta untuk berpendapat dan memberikan ide-ide mereka.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati objek penelitian, menganalisisnya, dan mencatat hasil temuan ditempat penelitian.

c. Dokumentasi

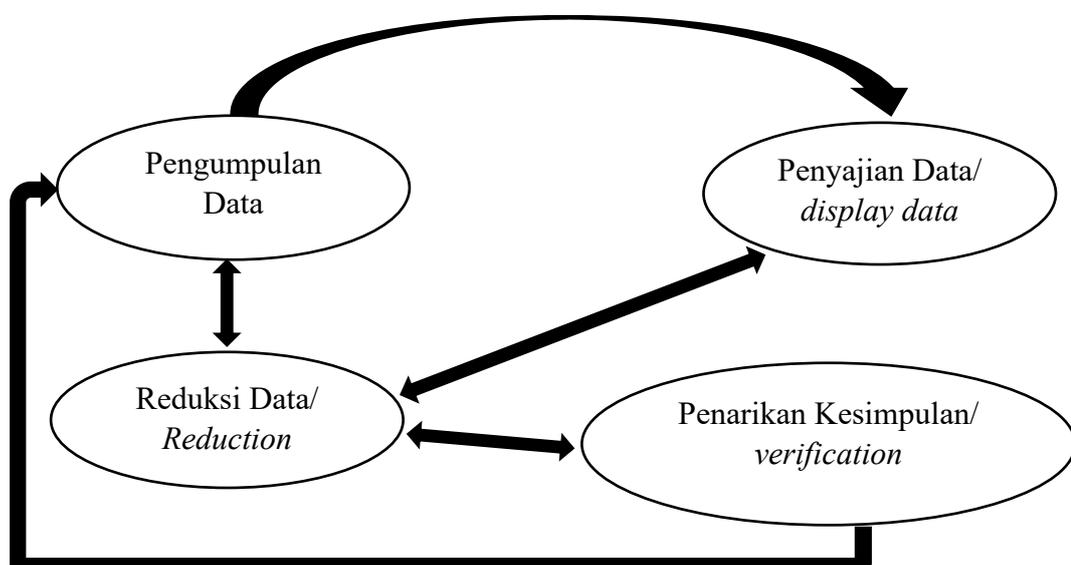
Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengambilan dan analisis berbagai jenis dokumen. Seperti tulisan, gambar, dan dokumen dalam bentuk elektronik. Berdasarkan hal tersebut teknik dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data baik berupa dokumen, catatan foto dan laporan-laporan yang dapat menunjang penelitian.

### **1.7.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah sebuah proses menyusun data yang telah diperoleh di lapangan, dikembangkan dan disusun secara sistematis dan disimpulkan sehingga hasil dari penelitian mudah untuk di pahami. Analisis

data dalam penelitian kualitatif dilakukan sepanjang proses pengumpulan data dan setelahnya dalam waktu tertentu. Analisis data kualitatif melibatkan aktivitas yang berlangsung secara interaktif dan terus-menerus hingga selesai, sehingga data telah dianalisis secara menyeluruh.

**Gambar 1.2**  
**Teknik Analisis Data Miles dan Huberman (1984)**



Berdasarkan gambar diatas, Miles dan Huberman menjelaskan bahwa analisis data dibagi menjadi 3 yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.<sup>26</sup>

a) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Jumlah data yang diperoleh dari lapangan cukup besar, sehingga perlu dicatat secara cermat dan detail. Mereduksi data, yaitu merangkum, memilih yang penting, dan fokus pada informasi yang relevan. Dengan begitu, data yang telah direduksi

<sup>26</sup> Matthew B. Miles and A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992).

akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah pencarian informasi jika dibutuhkan.

b) *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk narasi singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan lain sebagainya. Menurut Miles dan Huberman, metode yang paling umum digunakan untuk menyajikan data kualitatif adalah dengan narasi teks.

c) *Conclusion drawing/verification* (Penarikan Simpulan dan Verifikasi)

Langkah berikutnya dalam analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman, adalah melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan berarti memaparkan dan menjelaskan mengenai hasil temuan yang telah diperoleh oleh peneliti di lapangan dan ditarik kesimpulan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

### **1.7.8 Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, kemampuan peneliti untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif sangat penting. Oleh karena itu, keabsahan data menjadi krusial dalam menilai kredibilitas penelitian kualitatif dan memastikan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, teknik triangulasi digunakan untuk memastikan keabsahan data yang digunakan. Menurut Imam Gunawan

triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.<sup>27</sup>Triangulasi melibatkan penggabungan berbagai sumber data, keahlian peneliti, teori, dan teknik metodologis dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data yaitu penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian.

---

<sup>27</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017).

## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

#### **2.1 Deskripsi atau Gambaran Umum Kota Jambi**

##### **2.1.1 Profil Singkat dan Sejarah Kota Jambi**

Berdasarkan Keputusan Gubernur Sumatera nomor 103/1946 yang ditandatangani oleh Tengku Mohammad Hasan pada tanggal 17 Mei 1946, Jambi diresmikan sebagai pemerintah daerah otonom dengan status kotamadya. Kemudian pada tahun 1956 melalui undang-undang nomor 9 tahun 1956 meningkatkan status kotamadya Jambi menjadi Kota Besar Jambi. Kemudian kota Jambi resmi menjadi Ibukota Provinsi Jambi pada tanggal 6 Januari 1957 berdasarkan undang- undang nomor 61 tahun 1958.

Kota Jambi merupakan ibu kota dari provinsi Jambi dengan luas wilayah  $\pm 205.38 \text{ km}^2$ . Sungai Batanghari memisahkan wilayah Kota Jambi menjadi dua bagian dan dihubungkan dengan sebuah jembatan yang dinamakan Jembatan Aurduri.

Kota Jambi memiliki lambang perisai dengan bagian bawah yang meruncing, dikelilingi oleh tiga garis. Bagian luar berwarna putih, bagian tengah berwarna hijau, dan bagian luar kembali berwarna putih. Ada garis hijau yang lebih lebar di bagian atas, di dalamnya tertulis "KOTA JAMBI" yang melambangkan nama daerah. Di sampingnya, ada dua bintang berwarna putih yang memiliki lima sudut, melambangkan masyarakat Jambi

yang beragam suku dan agama serta percaya kepada Tuhan Yang Maha Esa.<sup>28</sup>

### 2.1.2 Kondisi Geografis Kota Jambi

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1986, wilayah administratif Pemerintah Kota Jambi memiliki luas sekitar  $\pm 205.38 \text{ km}^2$ . Secara geomorfologis, Kota Jambi terletak di bagian barat cekungan Sumatera bagian selatan yang dikenal sebagai sub-cekungan Jambi, yang merupakan dataran rendah di bagian timur Pulau Sumatera.<sup>29</sup> Bagian utara, timur, selatan, dan barat Kota Jambi berbatasan langsung dengan Kab. Muaro Jambi. Jadi, dapat dikatakan bahwa wilayah Kota Jambi dikelilingi oleh Kabupaten Muaro Jambi. Jika dilihat dari topografinya, Kota Jambi berada pada ketinggian rata-rata antara 10-60 meter di atas permukaan laut.

**Gambar 2.1**  
**Peta Wilayah Administratif Kota Jambi**



Sumber: *Badan Pusat Statistik Kota Jambi*

<sup>28</sup> *Citra Kota Jambi Dalam Arsip, ANRI* (Jakarta Selatan, 2014).

<sup>29</sup> *Ibid.* 6

Kota Jambi memiliki iklim tropis dengan suhu minimum sekitar 22,1 - 23,3 °C dan suhu maksimum sekitar 30,8 - 32,6 °C dan kelembaban udaranya berkisar antara 82-87%. Secara geografis Kota Jambi terletak pada titik koordinat 1°30'2,98"–1°40'1,07" Lintang Selatan dan 103°40'1,67"–103°40'0,22" Bujur Timur.

**Tabel 2.1**  
**Luas Wilayah Per Kecamatan di Kota Jambi**

Kecamatan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Persentase
Telanaipura	22,51	10,95%
Pasar Jambi	4,02	1,96%
Paal Merah	27,13	13,20%
Kota Baru	36,11	17,56%
Jelutung	7,92	3,85%
Alam Barajo	41,67	20,27%
Jambi Selatan	11,41	5,55%
Danau Sipin	7,88	3,83%
Jambi Timur	15,94	7,75%
Pelayangan	15,29	7,44%
Danau Teluk	15,70	7,64%
<b>Kota Jambi</b>	<b>205.38</b>	<b>100.00%</b>

Sumber: *Bps Kota Jambi tahun 2023*

Kota Jambi terdiri dari 11 kecamatan dan 68 kelurahan. Sebelumnya, kota Jambi memiliki 62 kelurahan. Namun, pada tahun 2022 terjadi penambahan 6 kelurahan melalui pemekaran.

**Tabel 2.2**  
**Daftar Kecamatan dan Kelurahan di Kota Jambi**

No	Kecamatan	Kelurahan
1.	Telanaipura	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Simpang IV Sipin</li> <li>❖ Buluran Kenali</li> <li>❖ Teluk Kenali</li> <li>❖ Telanaipura</li> <li>❖ Penyengat Rendah</li> <li>❖ Pematang Sulur</li> <li>❖ Aur Kenali</li> </ul>
2.	Pasar Jambi	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pasar Jambi</li> <li>❖ Beringin</li> <li>❖ Sungai Asam</li> <li>❖ Orang Kayo Hitam</li> </ul>
3.	Paal Merah	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Talang Bakung</li> <li>❖ Payo Selincah</li> <li>❖ Eka Jaya</li> <li>❖ Lingkar Selatan</li> <li>❖ Paal Merah</li> <li>❖ Bakung Jaya</li> </ul>
4.	Kota Baru	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Suka Karya</li> <li>❖ Simpang TIII Sipin</li> <li>❖ Paal Lima</li> <li>❖ Kenali Asam Bawah</li> <li>❖ Kenali Asam Atas</li> <li>❖ Talang Gulo</li> <li>❖ Kenali Asam</li> </ul>
5.	Jelutung	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Jelutung</li> <li>❖ Kebun Handil</li> <li>❖ Talang Jauh</li> <li>❖ Lebak Bandung</li> <li>❖ Payo Lebar</li> <li>❖ Handil Jaya</li> <li>❖ Cempaka Putih</li> </ul>
6.		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Kenali Besar</li> <li>❖ Rawasari</li> </ul>

	Alam Barajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Beliung</li> <li>❖ Mayang Mangurai</li> <li>❖ Bagan Peta</li> <li>❖ Simpang Rimbo</li> <li>❖ Pinang Merah</li> </ul>
7.	Jambi Selatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pasir Putih</li> <li>❖ Tambak Sari</li> <li>❖ The Hok</li> <li>❖ Wijayapura</li> <li>❖ Pakuan Baru</li> </ul>
8.	Danau Sipin	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sungai Putri</li> <li>❖ Murni</li> <li>❖ Solok Sipin</li> <li>❖ Selamat</li> <li>❖ Legok</li> </ul>
9.	Jambi Timur	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sijenjang</li> <li>❖ Kasang Jaya</li> <li>❖ Talang Banjar</li> <li>❖ Budiman</li> <li>❖ Sulanjana</li> <li>❖ Kasang</li> <li>❖ Tanjungsari</li> <li>❖ Rajawali</li> <li>❖ Tanjung Pinang</li> </ul>
10.	Pelayangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tengah</li> <li>❖ Jelmu</li> <li>❖ Mudung Laut</li> <li>❖ Arab Melayu</li> <li>❖ Tahtul Yaman</li> <li>❖ Tanjung Johor</li> </ul>
11.	Danau Teluk	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pasir Panjang</li> <li>❖ Tanjung Raden</li> <li>❖ Tanjung Pasir</li> <li>❖ Olak Kemang</li> <li>❖ Ulu Gedong</li> </ul>

Sumber: [www.metrojambi.com](http://www.metrojambi.com) dan diolah oleh peneliti

### 2.1.3 Kondisi Demografi Kota Jambi

Jumlah pertumbuhan penduduk di Kota Jambi terus meningkat setiap tahunnya, yang terlihat dari periode tahun 2020 hingga 2022. Pada 2020, penduduknya berjumlah 606.200 jiwa, dan pada tahun 2022 berdasarkan data hasil proyeksi penduduk interim tahun 2020 hingga 2023 jumlah penduduk Kota Jambi meningkat menjadi 619.553 jiwa. Dari jumlah itu, 311.616 orang adalah laki-laki dan 307.937 orang adalah perempuan.

**Tabel 2.3**  
**Jumlah Penduduk Per-Kecamatan di Kota Jambi Tahun 2020-2022**

Kecamatan	Jumlah Penduduk Menurut kecamatan Di kota Jambi		
	2020	2021	2022
Telanaipura	49.212	49.456	49.720
Pasar Jambi	11.193	11.182	11.147
Paal Merah	105.906	106.895	108.182
Kota Baru	80.062	81.525	83.381
Jelutung	59.442	59.602	59.744
Alam Barajo	108.196	110.377	113.146
Jambi Selatan	56.929	57.194	57.515
Danau Sipin	43.375	43.561	43.734
Jambi Timur	66.124	66.469	66.925
Pelayangan	12.939	12.994	13.050
Danau Teluk	12.822	12.907	13.009
<b>Jumlah</b>	<b>606.200</b>	<b>612.162</b>	<b>619.553</b>

Sumber: *Bps Kota Jambi 2023*

Data menunjukkan bahwa pada tahun 2022, Kota Jambi memiliki total penduduk sebanyak 619.553 jiwa, dengan Kec. Alam Barajo memiliki jumlah penduduk tertinggi mencapai 113.146 jiwa, dan Kec. Pasar Jambi menempati posisi jumlah penduduk yang terendah yaitu sebanyak 11.147 jiwa.

## **2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

### **2.2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah bagian dari pemerintahan kota yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan. Instansi ini melakukan penertiban dokumen kependudukan dan akta pencatatan sipil, serta berada di bawah kepemimpinan seorang Kepala Dinas yang melapor langsung kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dibentuknya Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Jambi berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 mengenai susunan serta pembentukan organisasi perangkat daerah (OPD).

### **2.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

Visi Disdukcapil Kota Jambi yaitu meningkatkan sistem pelayanan kependudukan kepada masyarakat yang tentunya akan berdampak positif pada pertumbuhan ekonomi, ini akan meningkatkan penyerapan tenaga kerja lokal, mendorong penggunaan teknologi, dan akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memberikan dampak positif pada perekonomian daerah secara keseluruhan.

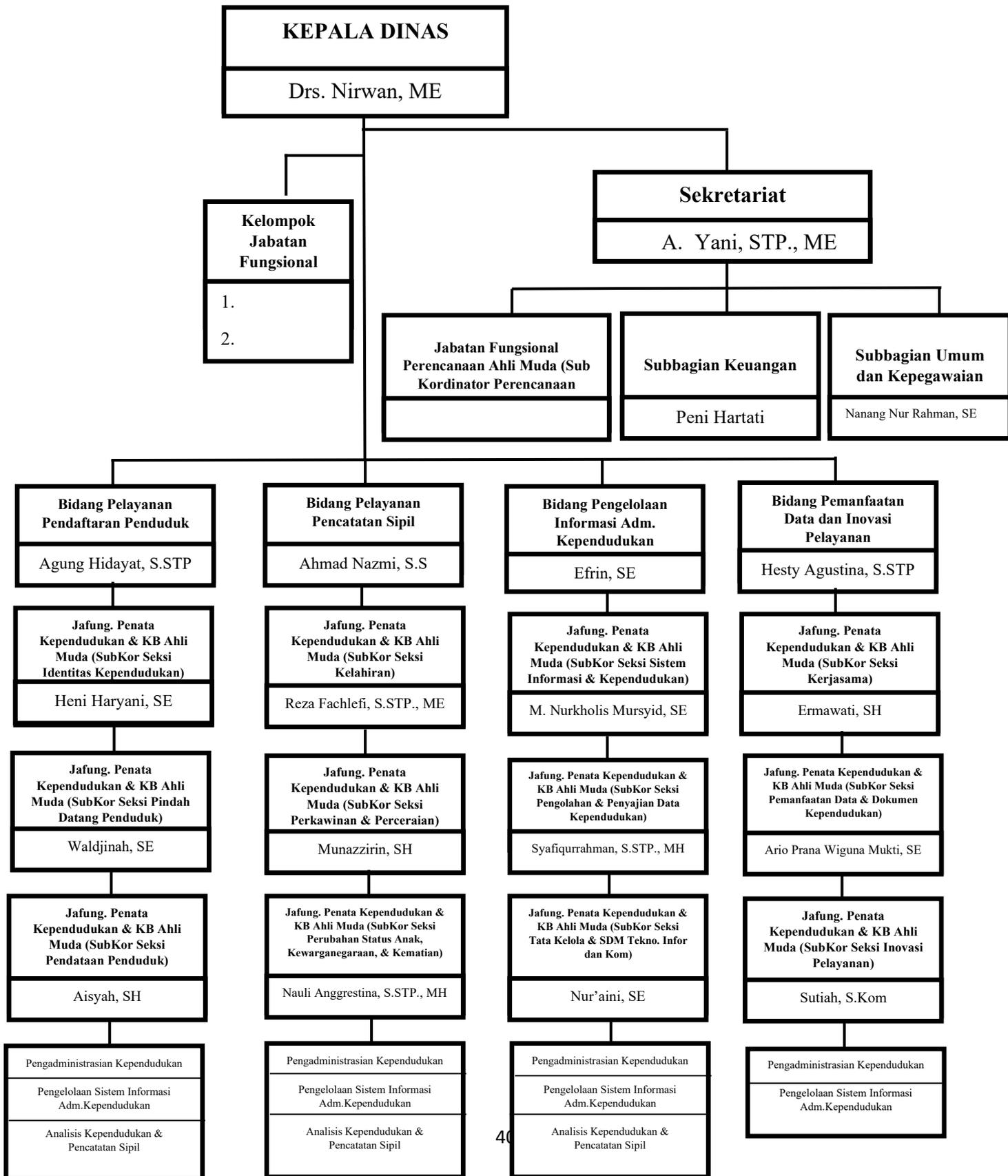
Dalam konteks tuntutan kemandirian dari implementasi otonomi daerah yang lebih luas dan bertanggung jawab, penting untuk memiliki visi yang jelas sebagai panduan untuk masa depan organisasi. Visi ini harus memungkinkan organisasi untuk tetap relevan, proaktif, inovatif, dan

memiliki gambaran yang menantang tentang masa depan yang diinginkan. Oleh karena itu, visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi untuk periode 2018-2023, yakni:

***“Terwujudnya Pengelolaan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Tepat Dan Akurat Berbasis Sistem Informasi Kependudukan”***

## 2.2.3 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

### Kota Jambi



## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipaduko di Disdukcapil Kota Jambi

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, baik pemerintah pusat maupun daerah terus berinovasi untuk menghasilkan pelayanan yang terbaik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu langkah yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mulai menerapkan *e-government* melalui sebuah inovasi dalam layanan publik, yakni dengan menghadirkan sebuah aplikasi pelayanan administrasi kependudukan online yang dikenal dengan aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi).

Aplikasi SiPaduko ini merupakan sebuah transformasi pelayanan adminduk, yang mana sebelumnya dilakukan secara *offline* (tatap muka) dan sekarang mulai beralih kearah *online* (Digital) dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Jambi dalam urusan administrasi kependudukan agar lebih efektif, efisien dan transparan. Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyatakan bahwa:

“Mulai dari awal rilis hingga saat ini, kami rasa pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko ini sudah cukup baik, namun masih belum maksimal mas. Masih ada permasalahan seperti server down saat di akses oleh banyak masyarakat diwaktu yang bersamaan sehingga proses

pemberian layanan menjadi terhambat. Selain itu, menurut kami partisipasi masyarakat Kota Jambi terhadap penggunaan aplikasi SiPaduko dalam pengurusan administrasi kependudukan juga masih cukup rendah.”<sup>30</sup>

Aplikasi SiPaduko sejatinya hadir untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Jambi dalam mengakses layanan adminduk, karena dapat dilakukan secara *online* tanpa harus datang ke kantor dinas Dukcapil Kota Jambi serta dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko, peneliti menggunakan teori Efektivitas menurut Gibson yang mencakup 5 dimensi, yaitu: Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, dan Pengembangan.

### **3.1.1 Produksi**

Indikator pertama untuk mengukur efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko yaitu Produksi, yakni kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas output sesuai dengan permintaan lingkungan. Dalam hal ini, produksi merujuk pada kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam menghasilkan suatu produk atau jasa dengan memanfaatkan aplikasi SiPaduko dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Indikator produksi ini mencakup beberapa aspek, yaitu jumlah pelayanan adminduk dan kualitas output yang dihasilkan oleh Disdukcapil Kota Jambi sebagai penyelenggara layanan SiPaduko.

Untuk menilai produktif atau tidaknya pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko, dapat dilihat dari jumlah pelayanan adminduk yang masuk melalui aplikasi, Jika terjadi peningkatan jumlah layanan yang masuk melalui aplikasi

---

<sup>30</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:00 WIB

SiPaduko, maka pelayanan tersebut dianggap produktif. Sebaliknya, jika jumlah layanan yang masuk mengalami penurunan, maka pelayanan tersebut dianggap tidak produktif.

Berdasarkan wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Pelayanan adminduk yang dilakukan secara online melalui aplikasi SiPaduko ini sudah berjalan kurang lebih 3 Tahun mas. Setiap tahunnya, jumlah pelayanan adminduk yang masuk melalui aplikasi Sipaduko ini terus meningkat. Pada tahun 2022 jumlah pelayanan yang masuk mencapai sekitar 1635 layanan. Pada tahun 2023 terjadi peningkatan jumlah layanan yaitu naik menjadi 3137 layanan, dan pada bulan Jan s/d April 2024 jumlah layanan yang masuk mencapai sekitar 770 layanan.”<sup>31</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa Sejak diperkenalkannya pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi SiPaduko kepada masyarakat, telah terjadi peningkatan jumlah pelayanan adminduk yang diajukan oleh masyarakat dan dapat diselesaikan oleh Disdukcapil Kota Jambi. Pernyataan yang sama juga di sampaikan oleh Nita selaku admin dari aplikasi SiPaduko yang mengatakan bahwa:

“Ya betul, jika dilihat dari tahun 2022 hingga saat ini, telah terjadi peningkatan jumlah pelayanan adminduk yang diajukan oleh masyarakat melalui aplikasi SiPaduko”<sup>32</sup>

Selanjutnya, Wulandari selaku admin dari aplikasi SiPaduko juga menambahkan:

---

<sup>31</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:02 WIB

<sup>32</sup> Wawancara bersama Ibu Nita selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:30 WIB

“Peningkatan jumlah pelayanan tersebut, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan online melalui aplikasi SiPaduko dan kemudahan yang didapatkan dalam proses pengurusan dokumen adminduk. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor dinas Dukcapil dalam mengurus adminduk, karena bisa dilakukan secara online menggunakan perangkat elektronik seperti handphone dan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja”<sup>33</sup>

Pernyataan diatas juga didukung oleh pernyataan yang disampaikan oleh masyarakat yang menggunakan aplikasi SiPaduko, diantaranya adalah ibu Anita lestari yang mengungkapkan:

“Dulu saat saya mengurus dokumen adminduk, saya lebih memilih datang langsung ke kantor dinas Dukcapil karena menurut saya pelayanan melalui online itu ribet dan sulit. Tapi pada saat saya ingin mengurus dokumen adminduk secara offline, saya tidak bisa dikarenakan terbentur dengan waktu kerja. Akhirnya karena saya tahu ada pelayanan adminduk yang bisa dilakukan secara online, saya kemudian mencoba untuk menggunakan aplikasi SiPaduko tersebut. Setelah saya mencoba, ternyata menggunakan aplikasinya tidak begitu sulit, jika tidak tahu kita juga bisa bertanya kepada admin sipadukonya langsung melalui no wa yang tertera didalam aplikasi.”<sup>34</sup>

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Mita Susanti yang mengungkapkan:

“Saya mengetahui aplikasi SiPaduko ini melalui media social Instagram, pada saat ingin mengurus dokumen adminduk, saya lebih memilih pelayanan secara online, karena memberikan kemudahan seperti tidak perlu lagi datang ke kantor, terus hemat biaya transportasi, tidak perlu mengantri, dan hasil dokumen nya dikirimkan dalam bentuk pdf, sehingga saya bisa mencetaknya kapanpun saat dibutuhkan.”<sup>35</sup>

Hal yang sama juga disampaikan oleh Arsyad Wiyantara yang mengungkapkan:

“Saat saya mengurus adminduk, saya melihat banner informasi SiPaduko dan tertarik untuk mencobanya, karena berbagai kemudahan yang

---

<sup>33</sup> Wawancara bersama Ibu Wulandari selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:30 WIB

<sup>34</sup> Wawancara bersama Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 10:10 WIB.

<sup>35</sup> Wawancara bersama Mita Susanti selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 13:05 WIB.

ditawarkan jika mengurus dokumen adminduk secara online melalui aplikasi ini. Setelah saya coba untuk menggunakannya, ternyata tidak sulit asal mau belajar, karena informasi cara penggunaan sipaduko sudah ada di website dukcapil.”<sup>36</sup>

**Tabel 3.1**  
**Rekapitulasi Jumlah Layanan Pada Aplikasi SiPaduko Tahun 2022-2024**

No		Jenis Layanan	2022	2023	2024 Jan s/d April
I		KK			
	1	KK Baru	16	35	1
	2	Perubahan KK	585	946	159
	3	KK Hilang	10	7	2
	4	KK Kedatangan	26	9	7
	5	SKTT	0	0	0
			<b>637</b>	<b>997</b>	<b>169</b>
II		KTP Elektronik			
	1	KTP-el Baru	8	7	1
	2	Perubahan KTP-el	244	715	156
	3	KTP-el Rusak	130	137	29
	4	KTP-el Hilang	79	102	24
	5	Perekaman Warga Sakit/ Rentan	5	4	0
			<b>466</b>	<b>965</b>	<b>208</b>
III		KIA			
	1	KIA Baru	153	212	53
	2	Perubahan KIA	3	13	2
	3	KIA Hilang	1	0	0
			<b>157</b>	<b>225</b>	<b>55</b>
IV	4	Permohonan Reaksi Cepat	0	7	1
V	5	Konsolidasi	130	70	0
VI	6	Pengajuan SKPWNI	107	194	76
		<b>Jumlah DAFTUK</b>	<b>1497</b>	<b>2458</b>	<b>509</b>
VII		AKTA			
	1	Akta Kelahiran	115	622	247
	2	Akta Kematian	23	57	14
		<b>Jumlah AKTA</b>	<b>138</b>	<b>679</b>	<b>261</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>1635</b>	<b>3137</b>	<b>770</b>

Sumber: *Disdukcapil kota Jambi dan diolah oleh peneliti*

Data tersebut menunjukkan bahwa setiap tahunnya jumlah pelayanan adminduk yang masuk melalui aplikasi SiPaduko terus mengalami peningkatan

<sup>36</sup> Wawancara bersama Arsyad Wiyantara selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 10:30 WIB.

dan sudah mampu di respon dan diselesaikan dengan baik oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi. Terlihat bahwa inovasi pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi berjalan sesuai rencana sejak peluncuran aplikasi sampai saat ini. Jumlah pelayanan yang masuk ke aplikasi SiPaduko setiap tahunnya terus meningkat, yang terbukti dari data rekap tahunan layanan SiPaduko. Meningkatnya jumlah pelayanan yang masuk tidak terlepas dari berbagai kemudahan yang ditawarkan jika menggunakan aplikasi tersebut dalam proses pengurusan dokumen adminduk. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor dinas Dukcapil dalam mengurus adminduk, karena bisa dilakukan secara online menggunakan perangkat elektronik seperti handphone dan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja.

Selain dari jumlah pelayanan adminduk, Produktivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiPaduko juga dinilai berdasarkan Kualitas output yang dihasilkan serta kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam menyelesaikan permohonan dan penerbitan dokumen yang masuk melalui aplikasi tersebut.

Kualitas produk administrasi kependudukan yang dihasilkan melalui aplikasi SiPaduko sudah tergolong baik, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan. Beberapa masyarakat juga mengeluhkan adanya kesalahan yang terjadi dalam proses penginputan informasi. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Nita selaku admin dari aplikasi SiPaduko berikut:

“Pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko mencakup berbagai jenis dokumen, seperti KTP-el, Akta, Kartu Keluarga, dan lain-lain, yang diajukan oleh masyarakat secara online. Proses pengisian data dilakukan oleh masyarakat yang mengajukan, sementara pihak Dukcapil hanya

bertugas untuk memverifikasi dan membuat dokumen. Oleh karena itu, jika terjadi kesalahan dalam penulisan nama, tempat lahir, atau data lainnya, hal tersebut disebabkan oleh kesalahan dalam pengisian data oleh masyarakat itu sendiri.”<sup>37</sup>

Menurut penjelasan yang disampaikan oleh admin aplikasi SiPaduko, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab pengisian data terletak pada masyarakat yang mengajukan, sementara pihak dinas Dukcapil hanya berperan dalam proses verifikasi dan validasi. Selain itu, Nur’aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Masyarakat sebagai pengguna dari aplikasi terkadang mengeluhkan lamanya waktu yang dibutuhkan mulai dari pengajuan data hingga penerbitan dokumen. Jika terjadi kesalahan, proses pelayanan tidak dapat dilanjutkan dan admin akan menginformasikan kepada pengguna untuk memperbaiki dokumen terlebih dahulu, selain itu proses penerbitan dokumen yang agak lama dan melebihi SOP terkadang disebabkan oleh terjadi gangguan pada jaringan komunikasi data, server aplikasi yang mengalami gangguan, atau sarana dan prasarana terkait penyelesaian dokumen kependudukan”<sup>38</sup>

Selanjutnya, beliau juga menambahkan:

“Untuk output atau kualitas dokumen hasil pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko, menurut saya sudah cukup baik karena sudah mengikuti standar yang ditetapkan. Dokumen tersebut memiliki format yang sudah ditentukan, sehingga petugas hanya perlu memasukkan data dan mengirimkan hasilnya dalam format PDF ke email masyarakat yang mengajukan.”<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Wawancara bersama Ibu Nita selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:35 WIB

<sup>38</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:05 WIB

<sup>39</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:05 WIB

Kualitas produk adminduk yang dihasilkan sangat bergantung pada akurasi pengimputan data oleh masyarakat selaku pengguna. Jika data yang dimasukkan tepat, maka hasil dokumen nya akan baik. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk atau output yang dihasilkan dalam proses pengurusan dokumen adminduk melalui aplikasi SiPaduko sudah baik karena sudah mengikuti standar yang ditetapkan. Untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap produk aminduk melalui aplikasi SiPaduko, peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat sebagai pengguna dari aplikasi SiPaduko:

Berikut hasil wawancara dengan informan Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi SiPaduko:

“Menurut saya, produk yang dihasilkan baik secara online maupun manual sama-sama bagus karena sudah ada format yang ditetapkan.”<sup>40</sup>

Selanjutnya, wawancara dengan informan Mita Susanti yang menyampaikan bahwa:

“Untuk kualitas produk yang dihasilkan menurut saya sudah bagus. baik itu pelayanan secara langsung maupun online. Tapi menurut saya dokumen yang diurus melalui aplikasi SiPaduko memiliki keunggulan tersendiri di bandingkan pelayanan manual. Hasil dokumen melalui aplikasi SiPaduko kan dikirimkan melalui email dalam bentuk PDF dan kita bisa mencetaknya secara mandiri dirumah, jika suatu saat cetakan dokumen aslinya hilang dan kita masih menyimpan file PDF nya di hp, kita tinggal print ulang dokumennya tanpa harus mengurus lagi ke dukcapil.”<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Wawancara bersama Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 10:15 WIB.

<sup>41</sup> Wawancara bersama Mita Susanti selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 13:10 WIB.

Kemudian wawancara dengan informan Arsyad Wiyantara menyampaikan bahwa:

“Menurut saya kualitas produk yang dihasilkan sudah bagus, terkait kesalahan input data, baik secara online maupun manual, semuanya bergantung pada cara pengguna mengisi data dan bagaimana operator memverifikasinya. Agar kualitas dokumen tetap baik dan bebas dari kesalahan, sebaiknya dilakukan pengecekan berulang sebelum dikirimkan.”<sup>42</sup>

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan oleh masyarakat sebagai pengguna dari aplikasi SiPaduko, kualitas produk yang dihasilkan sudah cukup baik karena telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas produk yang dihasilkan melalui SiPaduko memiliki keunggulan karena dokumen nya dikirimkan dalam bentuk file PDF ke email pengguna, jika dokumen aslinya hilang dan masih menyimpan file PDF nya, masyarakat hanya perlu mem print ulang dokumen tanpa harus mengurusnya lagi ke kantor dinas Dukcapil.

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam menyelesaikan permohonan dan penerbitan dokumen yang masuk melalui aplikasi juga perlu di perhatikan untuk melihat produktivitas pelayanan adminduk melalui Aplikasi SiPaduko.

Berikut wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi mengatakan bahwa:

“Penerbitan dokumen kependudukan sangat penting karena dokumen administrasi kependudukan sangat diperlukan oleh masyarakat untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Dalam pelaksanaan pelayanan adminduk secara online, kami berupaya untuk melakukan penerbitan dokumen

---

<sup>42</sup> Wawancara bersama Arsyad Wiyantara selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 10:36 WIB.

kependudukan ini secara optimal dan sesuai dengan SOP. Hingga kini, penerbitan dokumen melalui aplikasi SiPaduko berjalan lancar tanpa ada kendala, karena penerbitan dokumen untuk hasilnya akan di kirimkan melalui email ke masing-masing pengguna, sehingga masyarakat dapat mengunduh dan mencetak hasil dokumen tersebut secara mandiri.”<sup>43</sup>

Selanjutnya, beliau juga menambahkan:

“Selain itu, penerbitan dokumen yang diajukan oleh masyarakat melalui aplikasi SiPaduko juga mencakup berbagai jenis pelayanan, seperti KK, KTP-el, SKTT, KIA, SKPWNI, dan AKTA. Kami akan memastikan bahwa semua jenis layanan yang diajukan oleh masyarakat untuk penerbitan dokumennya akan dilakukan dengan maksimal dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.”<sup>44</sup>

Hasil wawancara dengan diatas menunjukkan bahwa penerbitan dokumen administrasi kependudukan secara online berjalan dengan lancar tanpa ada masalah, sehingga semua dokumen yang diajukan oleh masyarakat dapat diproses dan diterbitkan sesuai dengan permintaan mereka. Jenis dokumen yang diterbitkan juga beragam, seperti KK, KTP-el, SKTT, KIA, SKPWNI, dan AKTA. Hal serupa juga di ungkapkan oleh Nita selaku admin dari aplikasi SiPaduko yang mengatakan bahwa:

“Sejak diluncurkannya layanan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi SiPaduko, penerbitan dokumen adminduk dapat dilakukan sesuai dengan jumlah pengajuan dokumen dari masyarakat. Jadi, jika dalam satu 1 hari terdapat 20-30 pengajuan dokumen melalui aplikasi, kami akan berupaya untuk menerbitkan dokumen tersebut sesuai dengan SOP yang berlaku, yaitu dalam waktu 1 hari kerja (1×24 jam).”<sup>45</sup>

---

<sup>43</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:07 WIB

<sup>44</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:10 WIB

<sup>45</sup> Wawancara bersama Ibu Nita selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:40 WIB

Selanjutnya, Wulandari selaku admin dari aplikasi SiPaduko juga menambahkan:

“Untuk layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiPaduko, selama semua persyaratan terpenuhi dengan baik, semua pengajuan dapat diproses hingga penerbitan dokumen dalam waktu 1 hari kerja, kecuali jika terjadi gangguan pada jaringan komunikasi data, server aplikasi yang mengalami gangguan, atau sarana dan prasarana terkait penyelesaian dokumen kependudukan, maka kemungkinan proses penerbitan dokumen akan memakan waktu lebih lama. Selain itu, penerbitan dokumen melalui aplikasi SiPaduko, hasilnya akan dikirimkan dalam format PDF ke email masing-masing pengguna. Namun, untuk dokumen KTP dan KIA, pengguna harus mengambilnya langsung di kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi. Meskipun demikian, masyarakat yang menggunakan aplikasi SiPaduko tidak perlu khawatir karena mereka dapat mengambil dokumen tersebut lewat drive-thru tanpa perlu mengantri dan turun dari kendaraan.<sup>46</sup>

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan admin SiPaduko, diketahui bahwa penerbitan dokumen administrasi kependudukan secara online dapat dilakukan sesuai dengan jumlah dokumen yang diajukan oleh masyarakat. Proses ini dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja, dengan syarat bahwa semua persyaratan dalam pengajuan telah lengkap dan tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data, server aplikasi yang gangguan, atau masalah pada sarana dan prasarana yang terkait dengan penyelesaian dokumen kependudukan. Selain itu, tidak ada masalah yang berarti dalam proses penerbitan dokumen adminduk melalui aplikasi SiPaduko, karena hasilnya akan dikirimkan dalam format PDF ke *email* masing-masing pengguna. Ini memungkinkan masyarakat untuk mengunduh dan mencetak sendiri dokumen tersebut, kecuali untuk KTP-el dan KIA yang harus diambil langsung di kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi.

---

<sup>46</sup> Wawancara bersama Ibu Wulandari selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:38 WIB

Berdasarkan wawancara secara menyeluruh mengenai produktivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiPaduko, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ini telah berjalan dengan produktif. Hal ini terbukti dari peningkatan jumlah pelayanan administrasi kependudukan setiap tahunnya. Selain itu, penerbitan dokumen adminduk melalui aplikasi SiPaduko juga berjalan lancar, sehingga semua dokumen yang diajukan oleh masyarakat dapat diproses dan diterbitkan sesuai dengan permintaan mereka, dengan hasil dokumen nya dikirimkan melalui email ke masing-masing pengguna. Jenis dokumen yang diterbitkan juga beragam, seperti KK, KTP-el, SKTT, KIA, SKPWNI, dan AKTA. Proses penerbitan dokumen juga dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja, dengan syarat bahwa semua persyaratan dalam pengajuan telah lengkap dan tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data, server aplikasi yang gangguan, atau masalah pada sarana dan prasarana yang terkait dengan penyelesaian dokumen kependudukan

### **3.1.2 Efisiensi**

Efisiensi merupakan salah satu indikator utama yang digunakan untuk menilai tingkat efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) melalui pemanfaatan teknologi digital. Menurut Gibson, efisiensi adalah perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output), dengan penekanan pada proses dan sumber daya yang digunakan, pelaksanaan kegiatan, hingga hasil yang dicapai. Dalam konteks pelayanan publik, efisiensi tidak hanya berbicara tentang hasil akhir, tetapi juga bagaimana pelayanan tersebut diselenggarakan dengan meminimalkan

penggunaan anggaran, waktu, dan tenaga, namun tetap mampu memberikan output yang optimal bagi masyarakat. Dalam penelitian ini, efisiensi pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain: yaitu anggaran, proses pelayanan, biaya pelayanan, dan waktu pelayanan.

Anggaran merupakan dana yang diperlukan dan digunakan untuk mendukung pengoperasian dan pengembangan aplikasi SiPaduko. Berdasarkan wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Untuk saat ini, Disdukcapil Kota Jambi tidak memiliki alokasi anggaran khusus untuk aplikasi SiPaduko seperti untuk biaya pengoperasian, pemeliharaan dan biaya pengembangan mas. Dalam pembuatan aplikasi SiPaduko, kami bekerja sama dengan Diskominfo Kota Jambi yang terlibat dalam seluruh proses pembuatan aplikasi, mulai dari perancangan, pembuatan, hingga desainnya. Selain itu, Diskominfo juga menyediakan infrastruktur server, *maintenance*, dan pengembangan yang diminta oleh dinas Dukcapil. Jadi, tidak ada dana atau anggaran khusus untuk aplikasi ini, dan kami dari Disdukcapil hanya bertugas untuk menjalankan aplikasi tersebut dalam proses pelayanan adminduk kepada masyarakat.”<sup>47</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dari segi anggaran menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SiPaduko tidak membutuhkan alokasi dana khusus dari Disdukcapil Kota Jambi. Hal ini disampaikan langsung oleh Nur'aini yang dalam wawancaranya, ia menyatakan bahwa seluruh proses pembuatan, pengembangan, hingga pemeliharaan aplikasi SiPaduko dilakukan dengan bekerja sama bersama Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)

---

<sup>47</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:12 WIB

Kota Jambi. Artinya, tidak ada pengeluaran langsung dari Disdukcapil untuk kebutuhan teknis aplikasi, karena seluruh dukungan infrastruktur disediakan oleh Diskominfo.

Kerja sama ini menjadi cerminan dari sinergi antarlembaga pemerintah daerah yang saling mendukung dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Efisiensi dari sisi anggaran sangat terasa karena beban keuangan tidak ditanggung sepenuhnya oleh satu instansi, melainkan dibagi sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing. Dalam konteks ini, Disdukcapil hanya fokus pada implementasi pelayanan dan penggunaan aplikasi, sementara Diskominfo menangani sisi teknis dan infrastrukturnya. Model ini tidak hanya efisien dari segi keuangan, tetapi juga memperkuat prinsip koordinasi dan kolaborasi dalam tata kelola pemerintahan lokal.

Proses pelayanan secara online melalui aplikasi SiPaduko berbeda dengan pelayanan offline yang datang langsung ke kantor dinas Dukcapil Kota Jambi. Aplikasi SiPaduko hadir sebagai bentuk penyederhanaan birokrasi dalam pelayanan publik. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka, kini dapat diakses secara daring (online) oleh masyarakat. Proses pelayanan menjadi lebih sederhana, efisien, dan transparan. Masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi di ponsel mereka, membuat akun, memilih jenis layanan yang dibutuhkan, mengisi formulir, dan mengunggah dokumen persyaratan. Selanjutnya, berkas akan diverifikasi oleh admin SiPaduko, dan masyarakat dapat memantau proses permohonan mereka melalui aplikasi.

Berdasarkan wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Proses pelayanan melalui aplikasi SiPaduko ini sebenarnya sangat sederhana dan tidak sulit bagi masyarakat yang terbiasa dengan teknologi informasi dan mau mencoba aplikasi SiPaduko ini. Masyarakat hanya perlu mendownload aplikasinya di play store maupun appstore, kemudian mendaftar dan membuat akun. Setelah berhasil membuat akun, masyarakat bisa masuk menggunakan NIK dan password yang sudah dibuat saat pendaftaran. Selanjutnya, mereka tinggal memilih jenis layanan yang diinginkan, mengisi, dan melengkapi formulir yang tersedia. Setelah semua berkas sudah lengkap dan berhasil diupload, admin Sipaduko akan melakukan verifikasi berkas tersebut, dan masyarakat dapat memantau perkembangan pengajuan berkasnya di dalam aplikasi SiPaduko.”<sup>48</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiPaduko ini cukup sederhana dan mudah dilakukan. Masyarakat hanya perlu mengunduh aplikasi, melakukan pendaftaran, dan membuat akun. Setelah itu, masyarakat hanya perlu login dan memilih jenis layanan administrasi kependudukan yang mereka inginkan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Nita selaku admin dari aplikasi SiPaduko yang mengatakan bahwa:

“Proses pelayanan secara *offline* dan *online* melalui aplikasi SiPaduko cukup berbeda. Kalau pelayanan *offline* kan masyarakat harus datang ke kantor dinas dukcapil, selanjutnya mengambil nomor antrian dan kemudian duduk untuk menunggu dipanggil, proses ini dapat memakan waktu cukup lama terutama jika ada banyak masyarakat yang mengantri, sehingga penyelesaian dokumen kependudukan juga akan lebih lama. Tetapi, dengan menggunakan aplikasi SiPaduko, proses pengajuan dokumen adminduk dapat dilakukan dengan mudah dan mempersingkat proses pelayanan, karena pengurusan dokumen dapat dilakukan secara online dengan

---

<sup>48</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:14 WIB

menggunakan handphone dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan jaringan internet yang baik.”<sup>49</sup>

**Gambar 3.1**  
**Alur SOP SiPaduko**



Sumber: *Disdukcapil Kota Jambi*

Selanjutnya, Wulandari selaku admin dari aplikasi SiPaduko juga menambahkan:

“Proses pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Permohonan pelayanan adminduk yang masuk melalui aplikasi akan langsung diverifikasi dan diproses oleh kami. Jika ada berkas dan persyaratan yang kurang lengkap atau masih ada yang perlu untuk diperbaiki, maka kami akan mengembalikan berkas tersebut kepada pengguna dengan memberi catatan khusus mengenai apa saja yang kurang dan perlu untuk di perbaiki. Setelah semua persyaratan lengkap, barulah dapat kami proses kembali hingga penerbitan dokumen kependudukan yang hasilnya akan kami kirimkan melalui *email* ke masing-masing pengguna dan dapat mencetaknya secara mandiri. Kecuali, untuk KTP dan KIA yang mana harus diambil langsung ke kantor dinas Dukcapil Kota Jambi.”<sup>50</sup>

<sup>49</sup> Wawancara bersama Ibu Nita selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:50 WIB

<sup>50</sup> Wawancara bersama Ibu Wulandari selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:40 WIB

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, proses pelayanan melalui aplikasi SiPaduko ini dinilai jauh lebih efisien dibandingkan dengan pelayanan konvensional. Sebelumnya, masyarakat harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, mengambil nomor antrean, menunggu dipanggil, dan mengikuti prosedur yang cukup panjang. Proses ini sering kali menghabiskan waktu berjam-jam, terlebih pada hari-hari sibuk. Dengan SiPaduko, tahapan-tahapan panjang tersebut dapat dipangkas. Tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga meminimalkan interaksi tatap muka, yang penting terutama dalam situasi pascapandemi.

Proses pelayanan juga telah mengikuti SOP yang ditetapkan. Jika ada kekurangan dokumen, admin akan memberikan catatan perbaikan melalui aplikasi dan pengguna dapat langsung memperbaikinya tanpa perlu datang ke kantor. Setelah lengkap, dokumen akan diproses, dan hasilnya akan dikirimkan ke email pemohon. Kecuali untuk dokumen tertentu seperti KTP dan KIA, yang harus diambil secara langsung karena berbentuk fisik. Efisiensi dari segi proses pelayanan ini menunjukkan adanya transformasi birokrasi menuju model pelayanan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Pelayanan menjadi lebih responsif, cepat, dan berorientasi pada kemudahan akses bagi masyarakat.

Dalam mencapai efisiensi, sangat penting untuk memperhatikan biaya pelayanan, baik itu dari awal hingga akhir. Berikut wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Untuk biaya pelayanan tentu tidak ada alias gratis mas, karena semua proses pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko dilakukan secara online dan masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan adminduk hanya dengan menggunakan *handphone*. Namun, karena layanan ini bersifat online, masyarakat memerlukan paket data internet untuk mengakses aplikasi SiPaduko tersebut. Inovasi pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko ini sangat memudahkan masyarakat dan menghemat biaya karena mereka tidak perlu lagi datang ke kantor dan mengeluarkan banyak biaya seperti untuk biaya transportasi dan sebagainya. Dengan demikian, aplikasi ini sudah efisien dalam hal biaya pelayanan.”<sup>51</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, aplikasi SiPaduko dinilai sudah efisien dalam hal biaya layanan. Berdasarkan keterangan dari Nur’aini, seluruh layanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko tidak dikenakan biaya alias gratis. Masyarakat hanya memerlukan koneksi internet untuk mengakses aplikasi, tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi maupun biaya lainnya yang biasanya timbul saat melakukan pelayanan secara langsung. Inovasi pelayanan ini memberi dampak nyata dalam mengurangi beban biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat, terutama mereka yang tinggal jauh dari pusat kota atau memiliki mobilitas terbatas.

Dengan sistem pelayanan daring, masyarakat tidak hanya menghemat biaya transportasi dan makan selama mengurus dokumen, tetapi juga dapat mengalokasikan waktu mereka secara lebih efisien untuk keperluan lain. Hal ini sangat membantu khususnya bagi masyarakat pekerja atau orang tua yang tidak dapat meninggalkan rumah terlalu lama. Pemerintah melalui Disdukcapil dan Diskominfo berhasil menciptakan inovasi pelayanan yang mampu menjangkau

---

<sup>51</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:17 WIB

masyarakat secara lebih luas dengan biaya yang minimal, baik dari sisi penyelenggara maupun pengguna layanan.

Selanjutnya, terdapat aspek yang sangat penting dari efisiensi, yaitu efisien dari segi waktu pelayanan. Efisiensi waktu berarti mampu menyelesaikan proses pelayanan dalam durasi yang cepat namun tetap berkualitas. Dalam konteks pelayanan melalui SiPaduko, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permohonan dokumen adminduk adalah satu hari kerja (1x24 jam), selama berkas yang dikirimkan sudah lengkap dan sesuai. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi yang menyampaikan bahwa:

“Salah satu tujuan Disdukcapil Kota Jambi dalam menciptakan aplikasi ini adalah untuk menyediakan sebuah platform yang memungkinkan masyarakat untuk dapat menghemat waktu dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Dengan menggunakan aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor dinas Dukcapil yang tentu akan menghabiskan banyak waktu, selain itu masyarakat juga harus mengantri, yang sering kali memakan waktu yang cukup lama terutama saat banyak masyarakat yang datang pada hari tertentu. Maka dengan adanya aplikasi ini, masyarakat hanya perlu mengupload berkas dan persyaratan dengan benar, lalu menunggu verifikasi oleh admin SiPaduko. Masyarakat dapat memantau perkembangan proses pengajuan berkas hanya melalui *handphone* dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Apabila berkas dan persyaratan sudah lengkap dan benar, waktu penyelesaian pelayanan ini relatif cepat, yakni hanya dalam waktu 1 hari kerja.”<sup>52</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi SiPaduko dapat menghemat waktu bagi masyarakat. Karena masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor dinas Dukcapil yang

---

<sup>52</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:18 WIB

biasanya memakan banyak waktu dan juga harus mengantri. Asalkan berkas berkas dan persyaratan yang dikirimkan sudah lengkap dan benar maka proses pelayanan bisa di selesaikan dalam waktu 1 hari kerja. Pendapat yang sama juga di ungkapkan oleh Nita selaku admin dari aplikasi SiPaduko yang mengatakan bahwa:

“Dengan mengajukan pelayanan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi SiPaduko, proses penyelesaian dokumen kependudukan menjadi lebih singkat karena ada beberapa tahapan yang dilewati. Seperti dalam hal pengisian data, yang mana masyarakat dapat mengisi data secara mandiri saat mengajukan permohonan, sehingga kami selaku admin dari aplikasi SiPaduko hanya perlu melakukan verifikasi berkas dan memasukkan data ke dalam aplikasi SIAK.”<sup>53</sup>

Selanjutnya, Wulandari selaku admin dari aplikasi SiPaduko juga menambahkan:

“Untuk waktu penyelesaian pelayanan, selama semua persyaratan terpenuhi dengan baik, maka dapat kami selesaikan dalam waktu 1 hari kerja. Tetapi terkadang penyelesaian satu dokumen bisa memakan waktu yang jauh lebih lama karena ada kendala seperti server aplikasi yang mengalami gangguan.”<sup>54</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dari segi efisiensi waktu, pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko dinilai sudah efisien, karena salah satu tujuan dari adanya inovasi ini adalah mempersingkat waktu pelayanan. Dengan melakukan pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko ada beberapa tahapan dalam prosedur pelayanan offline yang dapat dilewati dan admin SiPaduko hanya perlu memverifikasi berkas dan memasukkan data ke dalam aplikasi SIAK.

---

<sup>53</sup> Wawancara bersama Ibu Nita selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:58 WIB

<sup>54</sup> Wawancara bersama Ibu Wulandari selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:45 WIB

Selama semua berkas dan persyaratan sudah terpenuhi, pelayanan tersebut biasanya dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari kerja. Pelayanan yang cepat ini menjadi salah satu keunggulan aplikasi SIPADUKO. Masyarakat tidak perlu menunggu lama seperti pada pelayanan tatap muka. Bahkan, permohonan dapat dilakukan kapan saja dan dari mana saja, asalkan terdapat koneksi internet. Selain mengurangi waktu tunggu, aplikasi ini juga mengurangi risiko kerumunan dan antrean panjang yang biasa terjadi di kantor Disdukcapil.

### **3.1.3 Kepuasan**

Kepuasan adalah ukuran keberhasilan dan efektivitas sebuah program. Kata "kepuasan" berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti cukup, dan *facio* yang berarti melakukan. Dengan demikian, kepuasan dapat diartikan sebagai pencapaian pemenuhan kebutuhan atau terciptanya sesuatu yang memadai. Menurut Gibson kepuasan mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah ukuran suksesnya program yang dibuat oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Jika kepuasan masyarakat tinggi, maka program tersebut dapat dikatakan efektif karena telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, jika kepuasan masyarakat rendah, maka program tersebut dianggap tidak efektif.

Kepuasan dapat diinterpretasikan sebagai penilaian terhadap sejauh mana suatu hal memenuhi ekspektasi seseorang. Ini berarti seseorang akan merasa tidak puas jika harapannya tidak terpenuhi, tetapi akan merasa puas jika harapan tersebut tercapai atau terpenuhi. Kepuasan juga mencerminkan perspektif seseorang setelah menggunakan atau mengonsumsi produk atau jasa, di mana

produk atau jasa tersebut dianggap memenuhi standar yang cukup sesuai dengan yang diharapkan.

Penggunaan aplikasi SiPaduko apakah sudah berhasil memberikan kenyamanan bagi penggunanya, terutama bagi masyarakat yang telah berhasil melakukan pengurusan dokumen adminduk melalui aplikasi tersebut. Hal ini dapat dilihat dari perspektif dan pandangan positif yang diberikan oleh masyarakat yang telah menggunakan aplikasi ini.

Berikut hasil wawancara dengan informan Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang pernah menggunakan aplikasi SiPaduko:

“Pernah mencoba menggunakan aplikasi ini ketika mengurus KK keluarga. Untuk kenyamanan yang diberikan aplikasi SiPaduko sudah cukup nyaman ya, walaupun di awal-awal mengalami kesulitan dalam mendaftarkan diri dan ketika mau menggunakan layanan SiPaduko ini pernah tidak bisa diakses atau server nya yang down, namun keesokan harinya saat saya coba sudah bisa. Secara keseluruhan saya sudah cukup nyaman dengan pelayanan online melalui aplikasi ini.”<sup>55</sup>

Selanjutnya, wawancara dengan informan Mita Susanti yang menyampaikan bahwa:

“Ketika menggunakan aplikasi saya merasa nyaman tidak mengalami kesulitan dalam menggunakannya. Dari segi tampilan aplikasi SiPaduko sudah cukup menarik dan mudah untuk dipahami, tetapi bagi kaum lansia atau usia tua mungkin akan mengalami kesulitan dalam menggunakannya.”<sup>56</sup>

Kemudian wawancara dengan informan Arsyad Wiyantara menyampaikan bahwa:

“Saya sangat merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi ini dan tidak mengalami kesulitan, mungkin karena mudah dan ya dari segi tampilan

---

<sup>55</sup> Wawancara bersama Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiKesal. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 10:18 WIB.

<sup>56</sup> Wawancara bersama Mita Susanti selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 13:15 WIB.

aplikasinya juga cukup menarik dan simple serta fitur-fitur yang ada di aplikasi ini cukup lengkap dan sudah ada 7 jenis Layanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Jambi.”<sup>57</sup>

Sebagaimana hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa informan di atas dapat disimpulkan untuk segi kenyamanan aplikasi sudah cukup dalam memberikan kenyamanan bagi penggunanya karena kebanyakan dari mereka menyampaikan bahwa aplikasi ini memiliki fitur-fitur yang cukup lengkap serta tampilannya yang mudah dipahami walaupun disamping itu masih ditemukan kendala pada aplikasi seperti server yang tidak bisa diakses atau down.

Kemudahan dalam penggunaan aplikasi SiPaduko juga menjadi ukuran dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Berikut wawancara dengan Anita Lestari menyampaikan bahwa:

“Aplikasi SiPaduko pastinya sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan karena masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke kantor dinas Dukcapil Kota Jambi, kemudian mengantri dan pastinya banyak mengurus tenaga, waktu dan biaya. Jadi dengan hadirnya aplikasi ini sangat memberikan kemudahan, apalagi saya kan sudah bekerja dan kurang memiliki waktu luang untuk datang langsung ke kantor dinas dukcapil dalam mengurus adminduk. Bagi masyarakat yang melek terhadap teknologi tentu akan mudah dalam menggunakannya dan dapat merasakan manfaat dari aplikasi ini, tetapi bagi kelompok yang kesulitan dalam beradaptasi dalam perkembangan teknologi mungkin akan mengalami kesulitan dan lebih memilih layanan secara langsung atau offline.”<sup>58</sup>

Selanjutnya, Mita Susanti selaku informan juga menyampaikan:

“Dengan adanya aplikasi ini sangat memberikan kemudahan tentunya bagi masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Apalagi sekarang kemajuan teknologi sudah canggih jadi cuma lewat *Handphone* saja masyarakat sudah bisa mengurus dokumen kependudukan secara *online*

---

<sup>57</sup> Wawancara bersama Arsyad Wiyantara selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 10:40 WIB.

<sup>58</sup> Wawancara bersama Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 10:20 WIB.

sesuai dengan kebutuhan mereka. Kalo untuk anak-anak zaman sekarang yang melek teknologi pasti lebih memilih layanan secara *online* karena mudah dan lebih hemat.”<sup>59</sup>

Kemudian Arsyad Wiyantara menyampaikan bahwasannya:

“Untuk aplikasi ini sangat memberikan kemudahan karena dulunya sebelum ada aplikasi SiPaduko saya harus datang ke Dukcapil buat ngurus dokumen dan menurut saya banyak menghabiskan waktu dan biaya karena harus berulang tidak cukup sehari selesai. Jadi setelah adanya aplikasi ini saya tidak perlu datang ke kantor dan hanya melalui HP saja sudah bisa mengurus dokumen kependudukan. Jadi, dengan adanya aplikasi SiPaduko ini sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengurus adminduk.”<sup>60</sup>

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa hadirnya aplikasi SiPaduko ternyata sangat memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai media layanan dalam kepengurusan dokumen kependudukan Dukcapil dibandingkan dengan layanan secara *offline*. Hanya dengan menggunakan *Handphone* saja masyarakat sudah bisa mengurus dokumen kependudukan dan bagi kaum yang melek akan teknologi pasti tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut dan menurut mereka bagi kaum yang tidak melek akan teknologi mungkin akan mengalami kesulitan dalam penggunaannya dan lebih memilih pelayanan secara langsung atau *offline*.

Ukuran lain untuk melihat kepuasan masyarakat adalah dengan melihat seberapa responsif instansi dalam merespon dan menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 19 Tahun 2018 proses penerbitan

---

<sup>59</sup> Wawancara bersama Mita Susanti selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 13:18 WIB.

<sup>60</sup> Wawancara bersama Arsyad Wiyantara selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 10:43 WIB.

dokumen kependudukan 1-24 jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas layanan, kecuali jika terjadi gangguan pada jaringan komunikasi data, server aplikasi yang mengalami gangguan, atau sarana dan prasarana terkait penyelesaian dokumen kependudukan, maka kemungkinan proses penerbitan dokumen akan memakan waktu lebih lama.

Berikut wawancara dengan Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang menyatakan:

“Pengalaman saya pernah mengurus perubahan dokumen KK melalui aplikasi ini dan dokumen saya itu dalam sehari langsung selesai dan hasilnya dikirimkan kepada saya melalui *email*. Selain itu, saya juga pernah mengajukan perubahan KTP-el dan selesainya itu dalam waktu 1 hari. Saya dapat notifikasi pada aplikasi bahwa KTP- el saya sudah berhasil di perbaharui dan dapat di ambil di kantor dinas Dukcapil. Agar tidak ada kendala saat mengajukan dokumen melalui aplikasi, kita sebagai masyarakat harus menyiapkan berkas dan persyaratan yang lengkap dan jelas tujuannya agar dokumen bisa langsung ditanggapi dan diproses oleh Dukcapilnya.”<sup>61</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Mita Susanti yang menyatakan bahwa:

“Saya menggunakan aplikasi ini untuk mengurus KTP-el, pengajuan dokumen yang saya lakukan melalui aplikasi direspon dengan sangat responsif oleh petugas dan dapat diselesaikan dalam waktu sehari saja.”<sup>62</sup>

Selanjutnya, Arsyad Wiyantara juga menyampaikan bahwasannya:

“Pengajuan dokumen yang saya lakukan melalui aplikasi mengenai KTP-el saya yang rusak. Saya lengkapi syarat-syarat yang diminta dan hanya dalam waktu sehari KTP-el saya sudah jadi dan selesai, kemudian keesokan harinya baru saya ambil di Kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi.”<sup>63</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, ternyata pengajuan pengurusan dokumen adminduk yang masuk ke Dukcapil secara keseluruhannya direspon dengan cepat

---

<sup>61</sup> Wawancara bersama Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 10:23 WIB.

<sup>62</sup> Wawancara bersama Mita Susanti selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 13:25 WIB.

<sup>63</sup> Wawancara bersama Arsyad Wiyantara selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 10:45 WIB.

dan tidak melewati batas waktu, karena pengajuan dokumen kependudukan oleh masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari saja. Semua berkas yang diajukan hasilnya dikirimkan melalui *email* ke masing-masing pengguna, dan khusus untuk KTP-el dan KIA hasilnya harus diambil secara langsung di kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi. Maka, dapat dikatakan bahwasannya sikap dan tanggapan admin SiPaduko sudah menunjukkan sikap yang responsif dalam menyelesaikan pengajuan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat.

Dari beberapa unsur sebelumnya ternyata sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Jika masyarakat puas dapat dikatakan aplikasi ini sudah berhasil namun jika sebaliknya masyarakat belum puas maka aplikasi ini masih perlu perbaikan secara berlanjut guna pengembangan aplikasi kedepannya.

Berikut wawancara bersama Anita Lestari yang menyampaikan bahwa:

“Saya sangat puas dengan aplikasi ini, karena sangat memudahkan masyarakat ketika ingin mengurus dokumen kependudukan dan sebagai masyarakat Kota Jambi inovasi ini harus terus dikembangkan dan dipotimalkan pemanfaatannya karena sangat memberikan nilai positif serta banyak kemudahan yang akan diperoleh oleh masyarakat.”<sup>64</sup>

Berikut wawancara dengan Mita Susanti yang juga menyampaikan:

“Saya puas ya dengan pelayanan melalui aplikasi ini. Karena banyak memberikan kemudahan dan sangat bermanfaat bagi masyarakat terutama dalam mengurus dokumen kependudukan, selain itu masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor dan hemat tenaga dan biaya tentunya”<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Wawancara bersama Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 10:25 WIB.

<sup>65</sup> Wawancara bersama Mita Susanti selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 13:28 WIB

Hal serupa juga disampaikan oleh Arsyad Wiyantara yang menyatakan bahwa:

“Saya puas saat menggunakan aplikasi ini dalam mengurus adminduk, tetapi menurut saya aplikasi ini masih perlu diperbaiki lagi atau di *update* untuk kedepannya agar menjadi lebih baik lagi. Seperti dari tampilan aplikasi yang menurut saya sudah mudah, namun saat saya klik salah satu menu pelayanan, didalamnya terdapat banyak form yang tersedia dan cukup membingungkan, karena tidak semua form tersebut wajib untuk diisi. Selain itu, terkadang saat ingin menggunakannya, saya tidak bisa login atau masuk ke dalam aplikasi karena server nya mungkin down dan tidak bisa diakses.”<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat puas secara keseluruhan, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi untuk kedepannya seperti fitur dan tampilan aplikasi serta server pada aplikasi SiPaduko itu sendiri.

Ketika membahas kepuasan masyarakat, tidak bisa dilepaskan dari sejauh mana harapan mereka terpenuhi oleh pemerintah. Harapan masyarakat ini dapat memberikan dorongan positif bagi kinerja pemerintah dalam upaya memperbaiki aspek-aspek yang masih dirasakan kurang oleh masyarakat.

Berikut adalah wawancara dengan Anita Lestari yang mengatakan bahwa:

“Harapannya untuk dinas Dukcapil serta Pemerintah Kota Jambi agar terus melakukan inovasi-inovasi dalam memajukan Kota Jambi. Seperti contohnya aplikasi SiPaduko ini yang sangat bermanfaat bagi masyarakat dan harapannya walaupun sudah baik, aplikasi ini tetap masih perlu di optimalkan lagi terutama sosialisasinya karena masih banyak masyarakat yang belum tahu mengenai keberadaan aplikasi ini.”<sup>67</sup>

Selanjutnya, hal yang sama disampaikan oleh Mita Susanti yang mengatakan:

---

<sup>66</sup> Wawancara bersama Arsyad Wiyantara selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 10:48 WIB.

<sup>67</sup> Wawancara bersama Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 10:26 WIB.

“Harapannya semoga untuk kedepannya aplikasi ini terus diupdate dan dikembangkan lebih baik lagi serta kekurangan-kekurangan dari aplikasi yang dirasakan dan disampaikan sebelumnya semoga dapat menjadi bahan masukan guna pengembangan aplikasi ini kedepannya serta terwujudnya pelayanan adminduk yang cepat dan tepat. Serta kekurangan yang ada di aplikasi dapat diatasi dengan baik agar tidak ada lagi kekurangan dalam aplikasi SiPaduko”<sup>68</sup>

Kemudian, Arsyad Wiyantara juga menyampaikan bahwa:

“Sangat berharap kedepannya semoga aplikasi SiPaduko dapat menjadi aplikasi yang di handalkan oleh masyarakat dan menjadi aplikasi yang paling sering digunakan dan banyak masyarakat yang mau menggunakan aplikasi ini, karena jujur aplikasi ini sangat memberikan kemudahan dan manfaat bagi masyarakat. Besar harapannya semoga sosialisasi yang dilakukan lebih optimal lagi dan berkala tidak berhenti begitu saja seperti awal peluncuran supaya semakin banyak masyarakat tahu dan mau menggunakan aplikasi ini.”<sup>69</sup>

Dari hasil wawancara di atas secara keseluruhan masyarakat sangat berharap akan kemajuan pelayanan khususnya dalam hal pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan. Dengan hadirnya aplikasi SiPaduko sangat diharapkan dapat menjadi aplikasi yang dapat di andalkan oleh masyarakat. Selain itu, juga berguna dalam meningkatkan kinerja pemerintah di Kota Jambi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Meskipun demikian banyak masukan dari masyarakat untuk aplikasi SiPaduko agar diperbaiki terus dan di *update* tampilan aplikasi serta fitur yang ada serta perbaikan server agar tidak ada lagi masyarakat yang mengeluhkan susah login dan lain-lain.

Untuk melihat tingkat kepuasan tidak hanya dari masyarakatnya saja tetapi juga perlu melihat bagaimana tanggapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

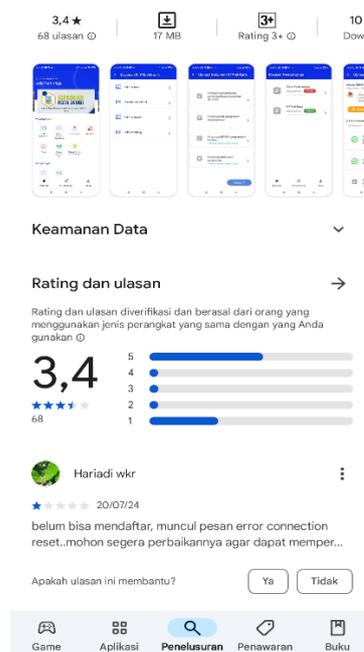
---

<sup>68</sup> Wawancara bersama Mita Susanti selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 02 Oktober 2024 Pukul: 13:30 WIB.

<sup>69</sup> Wawancara bersama Arsyad Wiyantara selaku masyarakat Kota Jambi yang menggunakan Aplikasi SiPaduko. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 10:50 WIB.

Sipil Kota Jambi terhadap ulasan masyarakat mengenai produk inovasinya yaitu aplikasi SiPaduko yang tersedia di google play store. Kepuasan pengguna aplikasi bisa dilihat dari rating di Play Store, di mana setiap aplikasi memiliki skor bintang yang menunjukkan tingkat kepuasan. Rating bintang mulai dari 1 hingga 5, di mana bintang 1 berarti pengguna sangat tidak puas, bintang 2 berarti kurang puas, bintang 3 berarti cukup puas, bintang 4 berarti puas kemudian rating bintang 5 berarti sangat puas.

**Gambar 3.2**  
**Rating Aplikasi SiPaduko di Playstore**



Sumber: *Google Playstore*

Peneliti memperoleh fakta bahwa rating penilaian dan ulasan yang terdapat di aplikasi SiPaduko pada *Playstore* mencapai rating 3,4 dan memiliki 68 ulasan yang ditandai dengan dominasi bintang 5 sehingga dari rating ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi SiPaduko sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini sehingga mampu mencapai angka tersebut.

Walaupun demikian, didalam ulasan tersebut masih terdapat ulasan yang memberikan kritik dan ulasan yang buruk untuk aplikasi SiPaduko, mulai dari server yang mengalami gangguan dan down, pengguna masih sering mengeluhkan kesulitan dalam mengunggah berkas, munculnya pesan *error connection reset*, kemudian kurang responsifnya CS WhatsApp dalam menanggapi chat pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi serta terkadang nomor CS WhatsApp tidak aktif ketika dihubungi oleh pengguna.

Dari penilaian dan ulasan masyarakat mengenai aplikasi SiPaduko di Playstore diatas, menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan dan masalah pada aplikasi tersebut. Penilaian dan ulasan dari pengguna sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menggunakannya.

Berikut wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyatakan bahwa:

“Mengenai rating dari aplikasi SiPaduko yang terdapat di playstore tentunya kami merasa senang karena sudah mencapai angka 3,4 dan mendapatkan beberapa ulasan positif dari masyarakat yang telah menggunakannya, ini menunjukkan bahwa aplikasi ini sudah baik dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun begitu, kami sadar bahwa aplikasi ini masih memiliki kekurangan dan belum sempurna. Sebagai instansi yang mengoperasikan dan mengelola layanan *online* melalui aplikasi SiPaduko, kami juga menemukan kendala seperti server yang mengalami gangguan, masalah koneksi, dan sebagainya sehingga menghambat pemberian layanan kepada masyarakat. Namun hal tersebut tidak sering terjadi, dan hanya terjadi sesekali saja. Tidak dapat kami pungkiri bahwa masih banyak aspek yang harus diperbaiki, baik dari segi aplikasi maupun responsivitas kami selaku penyedia layanan dalam menanggapi pengajuan dokumen kependudukan dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi SiPaduko. Maka dari itu, untuk kedepannya kami pasti akan melakukan perbaikan aplikasi dan mengadakan pertemuan lagi dengan pihak Diskominfo Kota Jambi sebagai pembuat dari aplikasi yang bertujuan untuk memastikan bahwa masalah-masalah tersebut dapat diatasi

agar layanan online melalui aplikasi ini dapat berjalan lancar di masa mendatang.”<sup>70</sup>

Selanjutnya, beliau juga menambahkan:

“Kemudian, terkait dengan masalah yang disampaikan oleh masyarakat dalam ulasan google playstore itu memang benar dan kami pihak Dukcapil pun memantau ulasan pada aplikasi sebagai masukan dan pengambilan langkah selanjutnya agar kepuasan pengguna dapat mencapai rating yang maksimal dan minim ulasan yang buruk tentang aplikasi ini. Jadi, jika dilihat dari penilaian masyarakat mengenai aplikasi SiPaduko di Playstore itu kan banyak yang memberikan bintang 5 untuk aplikasi ini, tetapi juga banyak yang memberikan bintang 1 sehingga saat ini ratingnya mencapai 3,4. Walaupun sudah baik, tetapi dari rating itu kami mengambil kesimpulan bahwa masyarakat masih ada yang belum puas terhadap aplikasi ini dan banyak di ulasan masih kurang puas dengan aplikasi karena masih banyak fitur-fitur yang dinilai kurang. Oleh karena itu, rating dan ulasan tersebut kami gunakan sebagai masukan untuk meningkatkan inovasi layanan adminduk ini, agar dapat berjalan lebih baik di masa mendatang.”<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa untuk kepuasan, masyarakat dinilai sudah puas, namun masih terdapat kekurangan-kekurangan yang ada di aplikasi tersebut. Oleh karena itu, pihak dinas Dukcapil akan bekerja sama dengan Diskominfo Kota Jambi untuk terus memperbaiki dan meningkatkan aplikasi SiPaduko. Tujuannya adalah agar keluhan yang dirasakan oleh masyarakat dapat teratasi, dan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi ini dapat berjalan dengan lebih baik.

Jadi secara keseluruhan aplikasi ini telah mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya, baik dalam hal kenyamanan dan kemudahan. Namun, perlu dicatat bahwa aplikasi ini masih memiliki beberapa kekurangan, seperti masalah

---

<sup>70</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:20 WIB

<sup>71</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09: 22 WIB

pada server yang kadang-kadang mengalami error dan sulit diakses, serta kesulitan saat mengunggah berkas, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, harapan masyarakat ke depannya adalah agar aplikasi ini diperbaiki dan ditingkatkan sesuai dengan ulasan yang ada di Play Store.

#### **3.1.4 Adaptasi**

Indikator keempat untuk mengukur efektivitas menurut Gibson adalah adaptasi, yaitu kemampuan organisasi untuk menanggapi dan mengatasi perubahan yang terjadi, baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Adaptasi mengacu pada kemampuan manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan akan perubahan dalam lingkungan sekitar, termasuk perubahan yang terjadi di dalam organisasi itu sendiri. Ketidakefektifan dalam mencapai produksi, ketidakefisienan, dan ketidakpuasan menunjukkan perlunya adaptasi praktik dan kebijakan manajerial.

Untuk melihat ketanggapan manajemen sebuah organisasi terhadap perubahan, dapat dilihat dari kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan transformasi layanan administrasi kependudukan dari *offline* menjadi *online* dan usaha sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil Kota Jambi untuk memperkenalkan produk inovasi mereka kepada masyarakat, yaitu aplikasi SiPaduko.

Berikut adalah hasil wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Inovasi pelayanan publik berbasis *online* melalui aplikasi SiPaduko ini, salah satunya dilatarbelakangi oleh merebaknya virus Covid-19 di

Indonesia. Pemerintah pusat menerapkan kebijakan sosial distancing dan physical distancing, yaitu dengan membatasi kontak fisik dan interaksi langsung antar manusia, yang bertujuan untuk memperlambat penyebaran virus Covid-19 agar tidak semakin meluas. Oleh karena itu, kami menghadirkan sebuah inovasi pelayanan adminduk secara *online* yang dikenal dengan aplikasi SiPaduko, yang mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor dinas Dukcapil dan melakukan kontak fisik serta interaksi langsung dengan pegawai dukcapil, karena pelayanan adminduk dapat dilakukan secara online di rumah sehingga penyebaran virus covid-19 dapat ditekan.”<sup>72</sup>

Selanjutnya, beliau juga menambahkan:

“Untuk memastikan bahwa seluruh petugas di Disdukcapil dapat beradaptasi dengan baik terhadap perubahan yang terjadi, kami memberikan sosialisasi mengenai pelayanan adminduk secara online melalui aplikasi SiPaduko. Selain itu, petugas yang ditunjuk sebagai admin atau operator aplikasi SiPaduko juga telah menjalani sosialisasi, pelatihan, dan bimbingan teknis (Bimtek) sebelumnya mengenai penggunaan aplikasi tersebut.”<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dinas Dukcapil Kota Jambi telah mampu beradaptasi dengan baik terhadap perubahan yang terjadi, dengan adanya inovasi pelayanan publik berbasis *online* melalui aplikasi SiPaduko, proses pengurusan dokumen adminduk dapat dilakukan dari rumah, sehingga bisa meminimalisir kontak fisik serta interaksi langsung dengan pegawai dukcapil dan penyebaran virus covid-19 dapat ditekan. Selain itu, untuk memastikan adaptasi yang baik terhadap perubahan yang terjadi, Disdukcapil Kota Jambi juga memberikan sosialisasi mengenai pelayanan adminduk secara online melalui aplikasi SiPaduko kepada seluruh petugas di Disdukcapil. Petugas yang ditunjuk sebagai admin atau operator aplikasi SiPaduko juga telah mengikuti sosialisasi,

---

<sup>72</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:25 WIB

<sup>73</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:27 WIB

pelatihan, dan bimbingan teknis (Bimtek) sebelumnya mengenai penggunaan aplikasi tersebut.

Inovasi pelayanan yang dilakukan mendorong seluruh petugas Disdukcapil Kota Jambi untuk dapat beradaptasi dengan baik terhadap perubahan yang terjadi, berikut wawancara dengan Nita selaku admin dari aplikasi SiPaduko yang mengatakan bahwa:

“Pada saat pertama kali beralih dari proses administrasi kependudukan secara manual ke *online*, saya menghadapi beberapa tantangan. Namun, setelah mengikuti sosialisasi, pelatihan dan bimtek yang diselenggarakan oleh dinas Dukcapil, saya berhasil beradaptasi dengan baik terhadap perubahan dalam pelayanan adminduk dari pelayanan *offline* menjadi *online*.”<sup>74</sup>

Selanjutnya, Wulandari selaku admin dari aplikasi SiPaduko juga menambahkan:

“Sebelum diangkat sebagai admin SiPaduko, saya telah memiliki pengalaman sebagai operator untuk layanan offline di Disdukcapil dan memberi saya pengalaman yang cukup dalam menjadi operator di bidang pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, sebelum mulai bertugas menjadi admin SiPaduko, kami telah menerima sosialisasi, pelatihan, dan bimbingan teknis yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi terkait dengan pelayanan online melalui aplikasi SiPaduko, sehingga saya dapat beradaptasi dengan baik terhadap perubahan yang terjadi.”<sup>75</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan admin dari aplikasi SiPaduko, diketahui bahwa pada awal pengoperasian pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko, salah satu admin mengalami beberapa kesulitan. Namun, setelah berjalannya waktu dan mengikuti sosialisasi, pelatihan dan bimtek yang diselenggarakan oleh dinas Dukcapil, kedua admin SiPaduko dapat beradaptasi

---

<sup>74</sup> Wawancara bersama Ibu Nita selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 10:10 WIB

<sup>75</sup> Wawancara bersama Ibu Wulandari selaku Admin SiPaduko. Pada 30 September 2024 Pukul: 09:50 WIB

dengan baik terhadap perubahan yang terjadi, sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Selain beradaptasi di lingkungan internal Disdukcapil Kota Jambi, penting juga untuk melakukan adaptasi di lingkungan eksternal agar masyarakat Kota Jambi dapat mengikuti perkembangan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil. Untuk melihat hal tersebut, perlu diperhatikan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi dalam memperkenalkan aplikasi SiPaduko kepada masyarakat. Berikut adalah wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Upaya sosialisasi yang kami lakukan untuk memperkenalkan aplikasi SiPaduko kepada masyarakat adalah melalui platform media sosial seperti Instagram, YouTube, dan website resmi Didukcapil Kota Jambi. Di samping itu, kami juga menempatkan banner informasi tentang aplikasi SiPaduko di kantor Dinas Dukcapil serta melakukan sosialisasi secara langsung ke kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Jambi. Namun menurut kami, upaya sosialisasi yang telah dilakukan masih belum optimal karena belum dilakukan secara berkala dan perlu untuk di tingkatkan lagi untuk kedepannya. Untuk tahun ini saja, kami belum melakukan sosialisasi secara langsung setelah terakhir kali pada bulan November 2023.”<sup>76</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi dalam memperkenalkan aplikasi SiPaduko kepada masyarakat masih belum maksimal yang terlihat dari kurang gencarnya upaya sosialisasi kepada masyarakat. Padahal, sosialisasi merupakan aspek krusial dalam memperkenalkan inovasi layanan administrasi kependudukan

---

<sup>76</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:30 WIB

secara online yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Jambi. Karena upaya sosialisasi yang kurang maksimal, ternyata berdampak pada masih banyaknya masyarakat Kota Jambi yang belum mengetahui adanya sebuah inovasi dalam pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi, masih banyak masyarakat Kota Jambi yang mengurus dokumen kependudukan secara manual (*offline*) dan belum mengetahui keberadaan aplikasi SiPaduko. Hal ini didukung dengan pernyataan beberapa masyarakat Kota Jambi yang peneliti temui di Kantor Dukcapil Kota Jambi.

Berikut wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni selaku masyarakat Kota Jambi yang menyatakan:

“Aplikasi SiPaduko ya mas, kalo itu saya kurang tahu juga. Saya biasanya mengurus dokumen adminduk itu selalu datang ke kantor dukcapil, jadi aplikasi-aplikasi online itu saya ngga tahu. Semisal nya saya tahu pun, sepertinya saya tetap memilih secara offline, karena menurut saya mengurus secara online itu ribet dan pasti lama.”<sup>77</sup>

Berikutnya wawancara dengan Ibu Siti Maryah selaku masyarakat Kota Jambi yang juga menyatakan:

“Saya tidak tahu banyak tentang aplikasi itu karena saya tidak terlalu terbiasa menggunakan smartphone. Selain itu, di tempat tinggal saya juga tidak ada sosialisasi mengenai aplikasi ini. Meskipun saya tahu, sepertinya saya tetap akan memilih layanan offline karena saya kurang paham menggunakan handphone.”<sup>78</sup>

Berikutnya wawancara dengan Ibu Yesi Yulianti selaku masyarakat Kota Jambi yang juga memberikan pernyataan:

---

<sup>77</sup> Wawancara bersama Ibu Sri Wahyuni selaku masyarakat Kota Jambi yang mengurus dokumen adminduk secara *offline*. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 14:00 WIB.

<sup>78</sup> Wawancara bersama Ibu Siti Maryah selaku masyarakat Kota Jambi yang mengurus dokumen adminduk secara *offline*. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 14:30 WIB.

“Aplikasi SiPaduko ya, saya pernah melihat banner-nya di kantor dinas Dukcapil. Namun, karena saya merasa takut ribet, jadi saya hanya sekedar tahu dan tidak ingin menggunakannya. Saya lebih memilih layanan offline karena hasilnya terasa lebih pasti.”<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kota Jambi masih banyak yang belum mengetahui mengenai aplikasi SiPaduko yang karenakan masih minimnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh disdukcapil Kota jambi ke kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Jambi. Selain itu, penerimaan masyarakat terhadap inovasi layanan administrasi kependudukan secara online masih belum optimal. Sebagian masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan *online* itu ribet, berbelit-belit, dan memakan waktu yang lama. Berdasarkan hal tersebut, walaupun Dinas Dukcapil Kota Jambi sudah mampu beradaptasi dengan baik terhadap inovasi pelayanan adminduk secara *online*, nyatanya masih banyak masyarakat yang belum siap serta belum mampu beradaptasi dengan baik terhadap inovasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Jambi. Secara aplikasi sudah siap akan tetapi dari segi masyarakat sebagai sasaran pengguna dinilai masih belum siap karena belum terbiasa menggunakan aplikasi tersebut, serta masih minimnya literasi digital masyarakat

### **3.1.5 Pengembangan**

Pengembangan, menurut Gibson pengembangan adalah proses pengukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Suatu organisasi harus mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan peluang kelangsungan hidup jangka panjang dari

---

<sup>79</sup> Wawancara bersama Ibu Yesi Yulianti selaku masyarakat Kota Jambi yang mengurus dokumen adminduk secara *offline*. Pada 07 Oktober 2024 Pukul: 15:00 WIB.

program yang mereka buat. Usaha pengembangan dapat dilakukan melalui program pelatihan manajerial, serta upaya untuk mempertahankan dan memperbarui program-program yang dianggap perlu untuk dilakukan pengembangan.

Berikut adalah wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Untuk sumber daya manusia, setiap tahunnya Disdukcapil Kota Jambi melaksanakan kegiatan pengembangan dan peningkatan kapasitas sdm bagi seluruh karyawan dinas dukcapil. Beberapa personil dinas dukcapil kota jambi juga diberikan kesempatan, pendidikan serta pelatihan khusus sesuai minat dan kemampuan yang menunjang pelayanan adminduk pada dinas dukcapil. Peningkatan kompetensi admin atau operator SiPaduko juga dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan dan kegiatan bimbingan teknis (bimtek) terkait dengan layanan SiPaduko.”<sup>80</sup>

### **Gambar 3.3** **Dokumentasi Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas SDM**



<sup>80</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:35 WIB



Sumber: *Disdukcapil Kota Jambi*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, upaya pengembangan serta peningkatan kapasitas sdm untuk kedepannya terus diupayakan oleh Disdukcapil Kota Jambi. Setiap tahunnya, pegawai diberikan kesempatan pendidikan dan pelatihan khusus yang disesuaikan dengan minat dan kemampuan yang bertujuan untuk mendukung pelayanan yang optimal. Selain itu, pihak Disdukcapil Kota Jambi juga melakukan upaya peningkatan kompetensi bagi admin atau operator SiPaduko melalui sosialisasi, pelatihan dan kegiatan bimbingan teknis (bimtek) terkait dengan layanan SiPaduko.

Selanjutnya, terkait dengan upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi dalam mengembangkan aplikasi SiPaduko untuk kedepannya serta memastikan bahwa aplikasi ini memiliki masa depan yang berkelanjutan dan dapat mengatasi kelemahan yang ada di dalamnya. Berikut adalah wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Aplikasi SiPaduko telah mengalami beberapa kali pembaruan sejak awal rilis, pembaruan pertama kali dilakukan pada bulan juli tahun 2022 dan

terakhir kali di update itu pada bulan mei tahun 2023. Pembaruan ini dilakukan sebagai respons terhadap berbagai kritik, masukan, dan saran yang kami terima, terutama karena aplikasi pada awal rilis dinilai belum matang secara keseluruhan. Banyak kelemahan seperti gangguan pada sistem dan seringnya server down, sehingga kami merasa perlu melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut agar aplikasi ini menjadi lebih baik di masa depan.”<sup>81</sup>

Selanjutnya, beliau juga menambahkan:

“Pada versi awal tahun 2021 yang dapat disebut sebagai tahap uji coba, aplikasi ini masih menghadapi banyak kekurangan. Beberapa masalah yang muncul meliputi server yang sering mengalami error dan down, seringnya gangguan koneksi saat digunakan, kesulitan masyarakat dalam memasukkan data atau dokumen yang diperlukan, serta beberapa fitur yang tidak dapat diakses oleh pengguna. Berdasarkan permasalahan tersebut, kami pihak Disdukcapil menghubungi pihak Diskominfo Kota Jambi selaku pembuat dari aplikasi SiPaduko untuk melakukan pembaruan dan update guna mengatasi permasalahan yang ada. Setelah aplikasi diperbarui pada bulan Juli tahun 2022 oleh Diskominfo Kota Jambi, kami melakukan sosialisasi secara *online* melalui Instagram untuk menginformasikan kepada masyarakat bahwa telah tersedia aplikasi SiPaduko versi terbaru yang jauh lebih baik dari versi sebelumnya.”<sup>82</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Disdukcapil Kota Jambi terus berupaya untuk melakukan pengembangan terhadap aplikasi SiPaduko, yang terlihat dari telah dilakukannya beberapa kali pembaruan atau *update* pada aplikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Jambi atas permintaan dari Disdukcapil, dengan tujuan untuk mengatasi masalah yang ada di dalamnya sehingga aplikasi dapat berjalan dengan lebih baik dan pelayanan adminduk melalui SiPaduko dapat dilakukan dengan lebih optimal.

---

<sup>81</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:37 WIB

<sup>82</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:39 WIB

Setelah dilakukannya beberapa kali pembaruan atau *update* pada aplikasi SiPaduko, seharusnya aplikasi tersebut sudah jauh lebih baik dari sebelumnya dan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Berikut adalah wawancara dengan Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyampaikan bahwa:

“Setelah beberapa kali melakukan pembaruan atau *update* pada aplikasi SiPaduko, menurut saya memang sudah jauh lebih baik daripada versi sebelumnya. Namun, masih ada aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi untuk ke depannya. Masih terdapat masalah seperti server down dan susah diakses yang dikeluhkan oleh masyarakat serta tampilan dari aplikasi yang tidak sepenuhnya dipahami oleh pengguna. Untuk masalah server down dan susah di akses oleh masyarakat, memang sesekali bisa terjadi karena adanya *maintenance* atau banyaknya pengguna yang mengakses aplikasi secara bersamaan pada waktu tertentu, jika terdapat indikasi server down maka kami pihak dukcapil akan langsung menghubungi diskominfo Kota Jambi untuk segera memperbaikinya.”<sup>83</sup>

Selanjutnya, beliau juga menambahkan:

“Untuk masalah server yang down dan sulit diakses oleh masyarakat, untuk kedepannya kami berencana untuk mengalokasikan anggaran guna meningkatkan kapasitas server aplikasi SiPaduko, hal ini bertujuan agar server pada aplikasi dapat menampung lebih banyak pengguna dan tidak mengalami gangguan ataupun lambat saat diakses oleh banyak masyarakat diwaktu yang bersamaan.”<sup>84</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, terlihat adanya upaya dari Disdukcapil Kota Jambi dalam mengembangkan aplikasi SiPaduko agar dapat berfungsi dengan lebih baik. Upaya ini mencakup pembaruan aplikasi serta komitmen untuk

---

<sup>83</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:42 WIB

<sup>84</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:45 WIB

mengalokasikan anggaran guna meningkatkan kapasitas server. Tujuannya adalah agar aplikasi tersebut dapat menampung lebih banyak pengguna tanpa mengalami gangguan.

Berdasarkan hasil penelitian, usaha pengembangan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil sudah cukup baik, yang ditandai dengan setiap tahunnya, pegawai diberikan kesempatan pendidikan dan pelatihan khusus yang disesuaikan dengan minat dan kemampuan. Selain itu, pihak Disdukcapil Kota Jambi juga melakukan upaya peningkatan kompetensi bagi admin atau operator SiPaduko melalui sosialisasi, pelatihan dan kegiatan bimbingan teknis (bimtek) terkait dengan layanan SiPaduko. Selain itu, pengembangan aplikasi SiPaduko juga telah dilakukan melalui beberapa kali pembaruan/*update* untuk mengatasi permasalahan yang ada, sehingga aplikasi dapat berfungsi jauh lebih baik dibandingkan dengan versi saat awal rilis.

### **3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

Efektivitas adalah indikator untuk menentukan apakah tujuan yang telah ditetapkan berhasil tercapai atau tidak. Ada banyak faktor yang dapat memengaruhi efektivitas, baik dari faktor internal maupun faktor eksternal. Dalam penelitian ini, untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan, yaitu: Kualitas Sumber Daya Manusia, Kompetensi Administrator, Sarana dan Prasarana, dan Pengawasan.

### 3.2.1 Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Pasolong dalam Nurwahidah Mashuddin, kualitas sumber daya manusia adalah istilah yang mengacu pada tenaga kerja yang memiliki kompetensi tinggi, baik dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan moral.<sup>85</sup> Kualitas sumber daya manusia menjadi kunci dalam kesuksesan sebuah organisasi. Dengan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, organisasi akan lebih mudah dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Faktor untuk menilai kualitas sumber daya manusia adalah dengan melihat sejauh mana pegawai dalam suatu organisasi mampu meningkatkan produktivitasnya di lingkungan tempatnya bekerja. Keberhasilan organisasi tergantung pada kualitas pegawai yang bekerja di dalamnya. Jika produktivitas pegawai tinggi, tujuan organisasi dapat tercapai, namun jika produktivitas pegawai rendah, maka tujuan organisasi akan sulit untuk tercapai.

Terkait dengan hal tersebut, Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyatakan bahwa:

“Dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara online melalui aplikasi SiPaduko, diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni agar pelaksanaan program tersebut dapat terlaksana dengan baik. Dinas dukcapil Kota Jambi setiap tahunnya melaksanakan kegiatan pengembangan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia bagi seluruh karyawan dinas dukcapil. Beberapa personil dinas dukcapil kota jambi juga diberikan kesempatan, pendidikan serta pelatihan khusus sesuai minat dan kemampuan yang menunjang pelayanan adminduk pada dinas dukcapil Kota Jambi. Peningkatan kompetensi admin atau operator SiPaduko juga

---

<sup>85</sup> Nurwahidah Mashuddin, 'Kontribusi Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Sumberdaya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah', *Kewirausahaan*, 8.4 (2022), 363–66.

dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan dan kegiatan bimbingan teknis (bimtek) terkait dengan layanan SiPaduko”<sup>86</sup>

Lebih lanjut, Nur’aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menambahkan:

“Dalam pelaksanaan layanan SiPaduko, telah di bentuk tim khusus sebagai pelaksana SiPaduko. Namun, untuk saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi tidak memiliki programmer khusus dalam mengelola layanan SiPaduko. Dinas dukcapil hanya sebagai pelaksana layanan SiPaduko, dan yang mengelolanya adalah Diskominfo Kota Jambi sebagai pembuat dari aplikasi tersebut. Jika terjadi problem atau masalah pada aplikasi seperti susah diakses atau server down ataupun ingin melakukan pembaharuan pada aplikasi, maka pihak dinas Dukcapil harus menghubungi pihak Diskominfo terlebih dahulu sebagai pengelola dari aplikasi SiPaduko.”<sup>87</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kualitas sumber daya manusia yang berada di dinas Dukcapil Kota Jambi dapat dikatakan sudah cukup baik, yang terlihat dari adanya usaha yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas sdm pegawainya, seperti setiap tahunnya melaksanakan kegiatan pengembangan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia bagi seluruh pegawai dinas dukcapil serta beberapa personil dinas dukcapil juga diberikan kesempatan, pendidikan serta pelatihan khusus sesuai minat dan kemampuan serta peningkatan kompetensi admin atau operator SiPaduko juga dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan dan kegiatan bimbingan teknis (bimtek) terkait dengan layanan SiPaduko. Akan tetapi, dinas dukcapil Kota Jambi tidak memiliki

---

<sup>86</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:47 WIB

<sup>87</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:48 WIB

programmer khusus dalam mengelola aplikasi SiPaduko, yang mana jika terjadi problem pada aplikasi seperti server down dan susah di akses atau ingin melakukan pembaharuan maka pihak dinas dukcapil tidak bisa melakukannya sendiri, dan harus menghubungi Diskominfo Kota Jambi sebagai pengelola dari aplikasi tersebut.

### **3.2.2 Kompetensi Administrator**

Menurut Edison, dkk dalam Setia Tjahyanti dan Nurafni Chairunnisa, kompetensi merujuk pada kemampuan individu untuk melakukan tugas dengan tepat dan unggul, yang berdasarkan pada pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki.<sup>88</sup> Kompetensi administrator adalah kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam menjalankan tugasnya, seorang administrator memerlukan keterampilan khusus dan keahlian dalam melaksanakan tugasnya, serta kemampuan teknis untuk menggunakan komputer dan teknologi informasi.

Berhubungan dengan hal itu, Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyatakan bahwa:

“Untuk saat ini, pihak dinas dukcapil Kota Jambi sudah memiliki 2 orang admin atau operator yang khusus untuk melayani masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi SiPaduko. 2 orang yang ditunjuk menjadi admin tersebut, sebelumnya juga sudah bekerja menjadi operator dukcapil untuk layanan offline. Jadi menurut kami, 2 orang yang ditunjuk menjadi admin tersebut sudah cocok dan pas untuk bertugas menjadi admin SiPaduko karna sudah memiliki pengalaman menjadi operator dan sesuai dengan bidangnya. Selain itu, pihak dinas dukcapil juga melakukan sosialisasi, pelatihan dan bimtek terhadap kedua

---

<sup>88</sup> Setia Tjahyanti and Nurafni Chairunnisa, ‘Kompetensi, Kepemimpinan, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Human Resources And Facility Management Directorate’, *Media Bisnis*, 12.2 (2020), 127–32.

admin tersebut terkait dengan pelayanan online melalui aplikasi SiPaduko.”<sup>89</sup>

Lebih lanjut, Nur’aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menambahkan:

“Masih rendahnya jumlah masyarakat yang mengurus dokumen adminduk lewat aplikasi SiPaduko, menurut kami 2 orang admin tersebut sudah mampu untuk menghandle layanan melalui aplikasi. Namun, apabila terjadi peningkatan yang cukup signifikan dari masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi SiPaduko, maka akan diperlukan admin atau operator tambahan untuk mengelola layanan online ini.”<sup>90</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, kompetensi administrator di dinas Dukcapil Kota Jambi sudah cukup baik, yang mana 2 orang yang ditunjuk menjadi admin atau operator tersebut, sebelumnya juga sudah bekerja menjadi operator untuk layanan *offline* dan sudah memiliki pengalaman menjadi operator dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Selain itu, kedua admin tersebut juga diberikan sosialisasi, pelatihan serta bimbingan teknis terkait dengan pelayanan melalui aplikasi SiPaduko, sehingga dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara maksimal.

### **3.2.3 Sarana dan Prasarana**

Menurut Moenir dalam Ahmad Azzam Yuhdiwanto, dkk sarana dan prasarana merupakan semua jenis peralatan dan perlengkapan kantor yang berfungsi sebagai alat utama atau alat bantu yang digunakan untuk menunjang

---

<sup>89</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:49 WIB

<sup>90</sup> Wawancara bersama Ibu Nur’aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09: 51 WIB

pekerjaan dan kebutuhan organisasi.<sup>91</sup> Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sarana dan prasarana menjadi faktor krusial yang mendukung kinerja yang baik. Pemerintah dapat memanfaatkan sarana dan prasarana untuk memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat.

Terkait dengan hal tersebut, Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyatakan bahwa:

“Menurut kami, untuk ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan online melalui aplikasi SiPaduko sudah cukup memadai sih mas. Masing-masing admin SiPaduko sudah memiliki komputer dengan spesifikasi yang bagus dan mumpuni sehingga tidak ada alasan komputer ngelag atau lambat saat pemberian layanan, akses jaringan internet nya juga sudah lancar dan memiliki kecepatan yang tinggi. Di samping itu, pihak Dinas Dukcapil juga dilengkapi dengan satu unit genset. Dengan begitu, jika terjadi pemadaman listrik, pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SiPaduko tetap dapat dilakukan tanpa gangguan. Di tambah, kami telah menyediakan ruangan khusus yang nyaman bagi admin SiPaduko. Ruangan ini terletak di bawah, tepatnya di area Drive Thru atau Lantatur (Layanan Tanpa Turun), di mana masyarakat dapat mengambil berkas KTP dan KIA yang telah selesai diproses melalui aplikasi SiPaduko.”<sup>92</sup>

**Gambar 3.4**  
**Sarana dan Prasarana Penunjang SiPaduko**



<sup>91</sup> Ahmad Azzam Yuhdiwanto, Christian Wiradendi Wolor, and Marsofiyati, ‘Analisis Kondisi Sarana Dan Prasarana Kantor Pada PT . Sumber Artha Barokah’, *Jurnal Kajian Dan Penelitian Umum*, 1.6 (2023), 135–47.

<sup>92</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09: 54 WIB



Sumber: *Dokumentasi Penulis*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, sarana dan prasarana yang tersedia di dinas Dukcapil Kota Jambi untuk mendukung pelayanan online melalui aplikasi SiPaduko sudah cukup memadai. Seperti sudah memiliki komputer dengan spesifikasi yang bagus, akses jaringan internet yang lancar dan memiliki kecepatan yang tinggi, tersedianya satu unit genset serta sudah memiliki ruangan khusus bagi admin SiPaduko. Dengan adanya sarana dan prasarana yang baik, dapat mendukung kelancaran pelayanan melalui aplikasi SiPaduko sehingga proses pemberian layanan dapat dilakukan secara maksimal.

#### **3.2.4 Pengawasan**

Menurut Aedi dalam Abd. Rahman, pengawasan adalah menilai sejauh mana aktivitas atau program telah dijalankan sesuai dengan rencana yang telah

ditetapkan.<sup>93</sup> Pengawasan perlu dilakukan untuk mengevaluasi apakah tugas-tugas yang telah ditetapkan telah dilaksanakan dengan baik atau tidak.

Berhubungan dengan hal itu, Nur'aini selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi menyatakan bahwa:

“Kalau untuk pelaksanaan layanan online melalui SiPaduko ini, dinas Dukcapil Kota Jambi tidak memiliki pengawas, baik itu pengawas internal yang berasal dari disdukcapil itu sendiri maupun pengawas eksternal yang berasal dari luar organisasi. Meskipun pelayanan melalui aplikasi SiPaduko tidak memiliki lembaga pengawas, kami pihak Dukcapil terkadang mengadakan rapat untuk mengevaluasi kinerja dan memantau perkembangan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SiPaduko ini. Kalau misalnya ada hambatan dan semacamnya, biasanya kami akan melaporkannya ke Kabid mengenai kendala nya seperti apa dan nanti akan dicari solusi atau jalan keluarnya.”<sup>94</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, untuk saat ini dalam pelaksanaan layanan online melalui aplikasi SiPaduko belum memiliki badan pengawas, baik itu dari internal maupun dari eksternal. Meskipun pelayanan melalui aplikasi SiPaduko tidak memiliki lembaga pengawas, ternyata pihak Dukcapil tetap melakukan monitoring seperti dengan mengadakan rapat untuk mengevaluasi kinerja dan memantau perkembangan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SiPaduko, sehingga misalnya terjadi masalah dan hambatan dapat dicari solusi dan jalan keluarnya.

---

<sup>93</sup> Abd. Rahman, ‘Supervise Dan Pengawasan Dalam Pendidikan’, *Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 12.2 (2021), 50–65.

<sup>94</sup> Wawancara bersama Ibu Nur'aini, SE, selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Pada 23 September 2024 pukul: 09:59 WIB

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi belum sepenuhnya efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat indikator efektivitas yang belum terpenuhi secara optimal. Efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi ini diukur berdasarkan lima indikator menurut Gibson, yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, dan Pengembangan. Dari kelima indikator tersebut, aplikasi SiPaduko telah memenuhi empat indikator, yakni Produksi, Efisiensi, Kepuasan, dan Pengembangan. Namun, indikator Adaptasi belum terpenuhi dengan baik, kendala utama terletak pada kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi serta rendahnya literasi digital masyarakat, sehingga masih banyak warga yang belum memahami cara memanfaatkan aplikasi secara optimal. Selain itu, dari sisi penyelenggara, Disdukcapil Kota Jambi telah memiliki sumber daya manusia yang kompeten, baik dari segi kualitas SDM maupun kompetensi administrator aplikasi. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan juga sudah cukup memadai. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik ini, belum tersedia lembaga pengawas khusus, baik internal maupun eksternal. Meskipun demikian, Disdukcapil tetap melakukan upaya pengawasan melalui mekanisme monitoring dan evaluasi rutin, seperti rapat koordinasi dan evaluasi kinerja, guna mengidentifikasi hambatan serta mencari solusi terhadap permasalahan yang muncul.

## 4.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan maka saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut.

- 4.2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dapat melakukan pembaruan atau *update* terhadap versi aplikasi SiPaduko saat ini, dengan harapan dapat mengatasi kendala seperti tampilan aplikasi yang masih belum sepenuhnya dimengerti, terutama oleh warga lanjut usia. Selain itu, peningkatan kualitas server juga menjadi hal penting agar aplikasi dapat menampung lebih banyak pengguna secara bersamaan. Dengan kapasitas server yang lebih andal, aplikasi diharapkan tetap dapat berfungsi dengan baik meskipun diakses oleh banyak masyarakat pada waktu yang sama, sehingga proses penyelesaian dokumen dapat berlangsung lebih cepat dan efisien.
- 4.2.2 Meningkatkan Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat. Disdukcapil Kota Jambi perlu meningkatkan upaya sosialisasi secara masif mengenai penggunaan aplikasi SiPaduko. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, website resmi, brosur, serta melalui kerja sama dengan kelurahan dan RT/RW. Selain itu, pelatihan atau bimbingan teknis singkat kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi dapat membantu meningkatkan literasi digital dan meminimalisir kesalahpahaman dalam penggunaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Agustinova, Danu Eko, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik* (Yogyakarta: Calpulis, 2015)
- Citra Kota Jambi Dalam Arsip, ANRI* (Jakarta Selatan, 2014)
- Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017)
- Indrajit, Richardus Eko, *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi* (Jakarta: APTIKOM, 2006)
- Miles, Matthew B., and A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992)
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019)
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006)
- Steers, Richard M., *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 2020)
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2021)

### Jurnal dan Skripsi

- Anugrah, Andi, and Dkk, 'Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20.1 (2023), 84–105
- Azizah, Nur, and Dkk, 'Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang', *Journal Of Digital Society*, 1.1 (2022), 1–11
- Farhani, Atika, and M. Fachri Adnan, 'Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko', *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5.1 (2021), 65–78

- Fikriyah, Siti Nafiatul, and Hendra Sukmana, 'Efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil', *Public Policy*, 4.2 (2023), 575–92
- Handayani, Sekar Asih, 'Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Sipaduko Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Pada Era New Normal' (Universitas Jambi, 2022)
- Hanipah, Muzni, and Lina Aryani, 'Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi)', *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10.1 (2022), 112–28
- Hasibah, Izzatul, Hayat, and Hirshi Anadza, 'Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)', *Journal Publicuho*, 5.4 (2022), 1027–40
- Hidayatulloh, Krisna Syarif, and Muhammad Roisul Basyar, 'Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi KNG ( Klampid New Generation ) Di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya', *Ilmiah Multidisiplin*, 2.2 (2023), 733–40
- Kaunang, Lafennia Caecilia Brigita, and Dkk, 'Efektivitas Penerapan Antrian Online Dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado', *Administrasi Publik*, IX.4 (2023), 430–42
- Mashuddin, Nurwahidah, 'Kontribusi Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Sumberdaya Manusia Aparatur Pemerintah Daerah', *Kewirausahaan*, 8.4 (2022), 363–66
- Maulana, Rio Yusri, and Dkk, 'Overview of Smart City Policy Implementation: A New Approach To Jambi City Government Administration in the Industry 4.0 Era.', *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 4.4 (2020)
- OECD, 'Digital Government Index: 2020 Highlights', 03, 2020
- Rahman, Abd., 'Supervise Dan Pengawasan Dalam Pendidikan', *Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 12.2 (2021), 50–65
- Takahepis, Joshua K.R., and Dkk, 'Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado', *Governance*, 1.2 (2021), 1–12
- Tjahyanti, Setia, and Nurafni Chairunnisa, 'Kompetensi, Kepemimpinan, Disiplin

Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Human Resources And Facility Management Directorate’, *Media Bisnis*, 12.2 (2020), 127–32

Yuhdiwanto, Ahmad Azzam, Christian Wiradendi Wolor, and Marsofiyati, ‘Analisis Kondisi Sarana Dan Prasarana Kantor Pada PT . Sumber Artha Barokah’, *Jurnal Kajian Dan Penelitian Umum*, 1.6 (2023), 135–47

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Gubernur Jambi Nomor 12 Tahun 2022 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Tim Percepatan Dan Perluasan Digitalisasi Daerah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah,

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi

### **Website**

Ahmadi, Ali, ‘Memuaskan, Menpan-RB Apresiasi Indeks SPBE Kota Jambi 4,27: Tertinggi Se-Provinsi Jambi Dan 3 Besar Nasional Kategori Kota’, *Jambione.Com*, 2024  
<https://www.jambione.com/megapolitan/1363730646/memuaskan-menpan-rb-apresiasi-indeks-spbe-kota-jambi-427-tertinggi-se-provinsi-jambi-dan-3-besar-nasional-kategori-kota> [accessed 25 February 2024]

Azzahro, Rara Khushshoh, ‘Aplikasi Sipaduko Dukcapil Kota Jambi Kembali Normal Sabtu Besok, Layanan Offlie Tetap Buka’, *Tribun Jambi.Com*, 2021  
<<https://jambi.tribunnews.com/2021/12/24/aplikasi-sipaduko-dukcapil-kota-jambi-kembali-normal-sabtu-besok-layanan-offlie-tetap-buka>> [accessed 30 March 2023]

Azzahro, Rara Khushshoh, ‘Aplikasi Sipaduko Dukcapil Kota Jambi Lemot, Nirwan: Sudah Diperbaiki’, *Tribun Jambi.Com*, 2022  
<<https://jambi.tribunnews.com/2022/03/11/aplikasi-sipaduko-dukcapil-kota-jambi-lemot-nirwan-sudah-diperbaiki>> [accessed 30 March 2023]

Septiani, Maya, 'Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik', *Ombudsman Republik Indonesia*, 2020 <<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik>> [accessed 30 March 2023]

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

### Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS JAMBI  
FAKULTAS HUKUM

Jalan Raya Jambi - Ma. Bulian KM 15 Mendalo Indah, Kode Pos 36361  
Telp. 082179884053, 082185048578/email:hukum@unja.ac.id/laman:law.unja.ac.id

Nomor : 1617/UN21.4/PT.01.04/2024 18 April 2024  
Lampiran : -  
Hal : Pengantar izin penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Yth Kepala Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi  
di  
Tempat

Dengan hormat, kami mengharapkan bantuannya untuk dapat memberikan izin penelitian dan permintaan data kepada mahasiswa

Nama : Reza Saputra  
Nomor Induk Mahasiswa : H1A120029  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Sehubungan dengan penulisan Skripsi Yang Berjudul “ **Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipaduko Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi** ” Setelah mahasiswa tersebut diatas melakukan penelitian dan permintaan data, mohon kiranya dapat mengirimkan surat kepada kami bahwa mahasiswa tersebut benar melakukan penelitian.

Demikian atas bantuannya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik, Kerja Sama, dan  
Sistem Informasi Fakultas Hukum,



Dr. Muskibah, S.H., M.Hum.  
NIP 196512041990032001



Catatan:

1. UU ITE No 11 tahun 2008 pasal 5 Ayat 1 “*Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah*”
2. Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

## Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi



### PEMERINTAH KOTA JAMBI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan H. Zainir Haviz, Kota Baru, Jambi 36128  
Telp. (0741) 62242-667220

Jambi, 21 April 2025

Nomor : 000.9/329/Disdukcapil  
Lampiran : -  
Hal : Rekomendasi Kegiatan Penelitian dan  
Permintaan Data Skripsi.

Yth.  
Sdr. Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Jambi  
Di -  
Jambi.

Menindaklanjuti surat saudara Nomor : 1617/UN21.4/PT.01.04/2025 tanggal 18 April 2025 Hal : Pengantar Izin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi.

Berkenaan hal diatas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memberikan Rekomendasi izin penelitian dan permintaan data skripsi kepada Mahasiswa Fakultas Hukum, dengan ketentuan apabila telah melaksanakan Penelitian untuk memberikan Skripsi dari Kegiatan tersebut. Adapun Nama Mahasiswa Fakultas Hukum yang diberikan izin :

NO	NAMA	NOMOR INDUK MAHASISWA	PROGRAM STUDI
1.	Reza Saputra	H1A120029	Ilmu Pemerintahan

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik  
oleh:

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Jambi  
**Drs. NIRWAN, M.E**

#### Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Walikota Jambi.
2. Bapak Sekretaris Daerah Kota Jambi.

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 : 'Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik dan/ atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
- Surat ini ditandatangani secara elektronik menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan cara scan qrcode pada surat



## Lampiran 2

### Pedoman Wawancara

Untuk Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan masyarakat Kota Jambi.

Judul Penelitian: **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIPADUKO DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI.**

<b>Nama</b>	
<b>Jabatan</b>	
<b>Tempat dan Tanggal</b>	

## EFEKTIVITAS

### 1. Dimensi Produksi

- Berapa banyak jumlah pelayanan adminduk yang masuk melalui aplikasi SiPaduko dalam beberapa tahun terakhir?
- Bagaimana kualitas output yang dihasilkan dari aplikasi SiPaduko ini?
- Apakah instansi sudah cepat dan tanggap dalam merespon dan menyelesaikan pelayanan adminduk yang masuk pada aplikasi SiPaduko?

### 2. Dimensi Efisiensi

- Bagaimana dengan anggaran, apakah pihak instansi memiliki anggaran khusus dalam penyelenggaraan pelayanan adminduk melalui aplikasi SiPaduko?

- Bagaimana dengan alur dan proses pelayanan admninduk melalui aplikasi SiPaduko? Apakah sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan?
- Bagaimana dari segi biaya yang diperlukan dari awal hingga pelayanan selesai?
- Dengan hadirnya aplikasi SiPaduko, apa sudah mampu menciptakan pelayanan yang efisien dari segi waktu pelayanan?

### **3. Dimensi Kepuasan**

- Dalam penggunaan aplikasi SiPaduko, apakah sudah memberikan kenyamanan bagi pengguna nya?
- Dengan adanya aplikasi SiPaduko, apakah lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus pelayanan adminduk?
- Dalam merespon pelayanan yang masuk melalui aplikasi, apakah pihak instansi sudah menunjukkan sikap dan perilaku yang responsif?
- Bagaimana dengan tanggapan masyarakat, apakah mereka puas denan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SiPaduko?
- Bagaimana dengan harapan masyarakat terhadap aplikasi SiPaduko Kedepannya?
- Setelah adanya aplikasi SiPaduko dalam proses pelayanan adminduk, apakah masyarakat menunjukkan perilaku dan sikap yang positif?
- Bagaimana tanggapan Disdukcapil Kota Jambi terhadap rating dari aplikasi SiPaduko di Playstore?

### **4. Dimensi Adaptasi**

- Apakah pihak instansi dapat beradaptasi dengan baik terhadap perubahan yang terjadi baik dari internal maupun dari eksternal?
- Bagaimana cara Disdukcapil Kota Jambi dalam mendorong dan mensupport SDM admin SiPaduko?
- Apakah ada hambatan yang ditemui oleh admin SiPaduko dalam proses adaptasi terhadap pelayanan online ini?
- Apakah sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi sudah dilakukan secara efektif dan berkala?

#### **5. Dimensi Pengembangan**

- Apakah setiap pegawai atau admin dari aplikasi SiPasduko diberikan pelatihan/bimtek khusus terkait dengan pelayanan SiPaduko?
- Bagaimana rencana pengembangan aplikasi ke depannya? Apakah pembaruan dan perbaikan akan terus dilakukan secara berkala?

### **Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

#### **1. Kualitas Sumber Daya Manusia**

- Bagaimana dengan kualitas SDM yang dimiliki Disdukcapil dalam menunjang pelayanan adminduk secara online?
- Apakah ada usaha yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi dalam meningkatkan kapasitas SDM nya?

#### **2. Kompetensi Administrator**

- Bagaimana dengan kompetensi yang dimiliki oleh admin aplikasi SiPaduko? Apakah sudah baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang mengurus adminduk secara online?
- Apakah saat ini posisi admin SiPaduko sudah cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat?

### **3. Sarana dan Prasarana**

- Bagaimana dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Jambi dalam menunjang pelayanan adminduk secara online?

### **4. Pengawasan**

- Apakah ada badan pengawas yang bertugas mengawasi jalannya pelayanan adminduk secara online ini?
- Tanpa adanya badan pengawas, bagaimana instansi dapat mengidentifikasi kekurangan dan menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan adminduk secara online?

### Lampiran 3

#### Dokumentasi Penelitian

Wawancara dengan Ibu Ibu Nur'aini, SE, Selaku selaku Jabatan Fungsional Sub Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi



Wawancara dengan Ibu Nita Selaku Admin dari Aplikasi SiPaduko



Wawancara dengan Ibu Wulandari Selaku Admin dari Aplikasi SiPaduko



Wawancara dengan Ibu Anita Lestari selaku masyarakat Kota Jambi



Wawancara dengan Mita Susanti selaku masyarakat Kota Jambi





## CURICULUM VITAE



### I DATA DIRI

1. Nama : Reza Saputra
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Rengas Bandung, 29 April 2002
3. NIM : H1A120029
4. Jenis Kelamin : Laki-Laki
5. Agama : Islam
6. Status Pernikahan : Belum Menikah
7. Warga Negara : Indonesia
8. Alamat : Dusun Tuo, RT.07 RW.04 Desa  
Rengas Bandung
9. Nomor Telepon : 085173266461
10. Email : Rzsaputra.id@gmail.com

### II Riwayat Pendidikan

<b>Periode (Tahun)</b>	<b>Sekolah/Institusi/ Universitas</b>	<b>Jurusan/Prodi</b>	<b>Masa Pendidikan</b>
2008-2014	SD N 91/IX Desa Rengas Bandung	-	6 Tahun
2014-2017	SMP N 5 Muaro Jambi	-	3 Tahun
2017-2020	SMA N 8 Muaro Jambi	IPS	3 Tahun
2020-2025	Universitas Jambi	Ilmu Pemerintahan	-