

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 banyak nya keluhan yang disampaikan oleh penggunanya 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