

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Informan

Adapun profil informan penelitian ini dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5.1 Profil Informan Penelitian

No	Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1	NW	Laki-laki	45 tahun	Kepala Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Jambi
2	MNM	Laki-Laki	47 tahun	Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi
3	ER	Laki-laki	38 tahun	Admin Aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi
4	RN	Perempuan	28 tahun	Karyawan
5	AA	Laki-laki	32 tahun	Wirausaha
6	SD	Perempuan	40 tahun	PNS
7	MW	Perempuan	35 tahun	Guru
8	LY	Perempuan	30 tahun	karyawan

Data dalam tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa terdapat lima informan yang akan diwawancarai dalam penelitian ini. Informan penelitian terdiri dari tiga pegawai di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan tiga masyarakat. Adapun wawancara dengan pegawai di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Jambi guna mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Jambi, sedangkan wawancara dengan masyarakat bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

5.2 Deskripsi Hasil

5.2.1 Persepsi Masyarakat Kota Jambi Mengenai Kepuasan pada Penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) adalah platform digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mengelola layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan akta kelahiran, KTP, dan dokumen penting lainnya, secara efisien dan transparan. Studi kepuasan masyarakat terhadap Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) perlu dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas layanan yang diberikan, mengidentifikasi area perbaikan, dan memastikan bahwa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna dalam mengakses administrasi kependudukan.

Presepsi masyarakat dilihat dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara (PERMENPAN) No. 14 Tahun 2017. Peraturan ini digunakan sebagai acuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Dalam survei kepuasan masyarakat, terdapat 9 (sembilan) unsur: persyaratan; sistem, mekanisme, prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; jenis produk pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; menangani kritik, saran, dan masukan; dan sarana dan prasarana.

5.2.1.1 Persyaratan

Persyaratan adalah dokumen atau kriteria yang harus dipenuhi sebelum melakukan tindakan tertentu, seperti pengajuan layanan administrasi. Dalam administrasi kependudukan, persyaratan membantu menjaga ketertiban dan akurasi, serta memudahkan verifikasi identitas dan kelayakan pemohon. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak MNM, terkait persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam mengurus proses administrasi di aplikasi SIPADUKO adalah sebagai berikut.

Persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam mengurus proses administrasi melalui aplikasi ini bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diminta. Untuk pembuatan KTP, misalnya, masyarakat perlu mengunggah dokumen identitas seperti akta kelahiran atau surat nikah, serta foto terbaru. Sedangkan untuk pengajuan akta kelahiran, biasanya diperlukan dokumen seperti bukti kelahiran dari rumah sakit, identitas orang tua, dan formulir permohonan yang telah diisi. Kami juga memastikan bahwa setiap persyaratan yang diperlukan tercantum dengan jelas di dalam aplikasi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami apa yang harus disiapkan sebelum melakukan pengajuan. (Bapak MNM, 02 Oktober 2024)

Dalam wawancara, Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi menjelaskan bahwa persyaratan untuk menggunakan aplikasi SIPADUKO bervariasi sesuai jenis layanan, seperti dokumen identitas dan foto untuk pembuatan KTP. Ia juga menekankan pentingnya kejelasan informasi persyaratan dalam aplikasi agar masyarakat dapat memahami langkah-langkah yang diperlukan, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.

Seorang informan masyarakat mengungkapkan aplikasi SIPADUKO telah mencakup penjelasan tentang persyaratan dokumen sebagai berikut.

Saya merasa bahwa ketersediaan informasi yang disediakan di aplikasi SIPADUKO cukup informatif dan jelas. Aplikasi ini memberikan penjelasan yang baik tentang layanan yang tersedia, prosedur pengajuan, dan persyaratan dokumen yang dibutuhkan. (Ibu RN, 04 Oktober 2024)

Masyarakat lain juga mengungkapkan aplikasi SIPADUKO telah mencakup informasi yang jelas sebagai berikut.

Informasinya cukup jelas, terutama di bagian persyaratan dokumen. Tapi kadang masih ada istilah yang membingungkan bagi masyarakat umum, mungkin bisa lebih disederhanakan lagi bahasanya. (Ibu MW, 02 Juli 2025)

Informan masyarakat selaku pengguna menyatakan bahwa informasi yang disediakan dalam aplikasi SIPADUKO cukup informatif dan jelas. Aplikasi ini memberikan penjelasan yang baik mengenai layanan yang tersedia, prosedur

pengajuan, serta persyaratan dokumen yang dibutuhkan, sehingga memudahkan pengguna dalam mengurus administrasi kependudukan.

5.2.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah rangkaian langkah atau tata cara yang terstruktur untuk menjalankan suatu proses atau kegiatan tertentu. Ketiganya berfungsi untuk memastikan pelaksanaan yang efisien, konsisten, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Admin Aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak ER, terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pada aplikasi SIPADUKO adalah sebagai berikut.

Sistem dalam aplikasi ini berfungsi untuk mengintegrasikan berbagai layanan administrasi kependudukan secara digital. Mekanismenya memungkinkan masyarakat mengakses layanan seperti pembuatan KTP, KK, atau akta kelahiran secara online dengan cara mengunggah dokumen yang diperlukan dan mengikuti langkah-langkah yang sudah terstruktur. Prosedurnya sederhana dan jelas, mulai dari pendaftaran, pengunggahan dokumen, hingga verifikasi oleh petugas, sehingga masyarakat dapat memantau status pengajuan mereka secara langsung melalui aplikasi tanpa harus datang ke kantor Dukcapil. (Bapak ER, 02 Oktober 2024)

Dalam wawancara dengan Admin aplikasi SIPADUKO di Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak ER menjelaskan bahwa sistem aplikasi SIPADUKO memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara *online*. Prosesnya sederhana dan jelas, memungkinkan pengguna mengunggah dokumen dan memantau status pengajuan tanpa perlu datang ke kantor Dukcapil.

Informan lain selaku masyarakat mengungkapkan aplikasi SIPADUKO telah memberikan proses pelayanan yang cepat sebagai berikut.

Proses pengisian dan pengiriman dokumen menjadi lebih cepat, dan saya bisa tahu status permohonan secara real-time. Meskipun ada beberapa kendala teknis yang pernah saya alami, secara keseluruhan, aplikasi SIPADUKO sangat membantu dalam memberikan layanan, terutama mempersingkat waktu proses administrasi. (Bapak AA, 04 Oktober 2024)

Masyarakat lain juga mengungkapkan aplikasi SIPADUKO telah memberikan mekanisme yang lebih praktis sebagai berikut.

Iya, sangat membantu. Proses administrasi yang sebelumnya harus dilakukan secara manual sekarang bisa diurus secara digital. Ini sangat menghemat waktu dan tenaga, terutama bagi kami yang bekerja di sektor pelayanan publik. (Ibu LY, 03 Juli 2025)

Informan masyarakat selaku pengguna menyatakan bahwa informasi yang disediakan dalam aplikasi SIPADUKO cukup informatif dan jelas. Aplikasi ini memberikan penjelasan yang baik mengenai layanan yang tersedia, prosedur pengajuan, serta persyaratan dokumen yang dibutuhkan, sehingga memudahkan pengguna dalam mengurus administrasi kependudukan. Aplikasi juga telah memberikan mekanisme yang lebih praktis secara online.

5.2.1.3 Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian di aplikasi SIPADUKO tergantung pada jenis layanan yang diajukan, namun secara umum lebih cepat daripada metode konvensional. Pengguna dapat memantau status pengajuan mereka secara langsung setelah melalui proses verifikasi oleh petugas Dukcapil. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Admin Aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak ER, terkait sistem, mekanisme, dan prosedur pada aplikasi SIPADUKO adalah sebagai berikut.

Dengan SIPADUKO, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, yang mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor. Aplikasi ini memungkinkan proses permohonan dokumen dilakukan dengan lebih cepat dan transparan, sehingga staf Dukcapil dapat lebih fokus pada tugas-tugas penting lainnya. Kami juga dapat melacak status permohonan secara real-time, yang membantu dalam memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Secara keseluruhan, SIPADUKO telah membantu kami meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat dengan mempermudah akses dan mempercepat proses administrasi. Waktu penyelesaian di aplikasi SIPADUKO tergantung pada jenis layanan yang diajukan. (Bapak ER, 02 Oktober 2024)

Menurut Bapak Efrin, menjelaskan bahwa aplikasi SIPADUKO memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, yang mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor. Selain itu, aplikasi ini

mempercepat proses permohonan dokumen, memberikan transparansi, dan memungkinkan pelacakan status permohonan secara *real-time*, sehingga meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Informan lain selaku masyarakat mengungkapkan mengenai kecepatan layanan yang diberikan melalui aplikasi SIPADUKO dibandingkan dengan layanan konvensional di kantor Dukcapil sebagai berikut.

Saya merasa bahwa kecepatan layanan aplikasi SIPADUKO jauh lebih baik dibandingkan dengan layanan langsung ke kantor Dukcapil. Dengan aplikasi ini, saya bisa mengajukan permohonan dokumen administrasi kependudukan tanpa harus antri di kantor, yang biasanya memakan waktu lama. (Ibu RN, 04 Oktober 2024)

Informan masyarakat sebagai pengguna menyatakan bahwa kecepatan layanan aplikasi SIPADUKO jauh lebih baik dibandingkan dengan layanan langsung di kantor Dukcapil. Dengan menggunakan aplikasi, ia dapat mengajukan permohonan dokumen administrasi kependudukan tanpa harus mengantri, yang biasanya memakan waktu lama ketika dilakukan secara langsung di kantor. Masyarakat lain mengungkapkan bahwa:

Terkadang kecemapatan prosesnya sama saja. Saya pernah mengurus di aplikasi dan di kantor. Saat saya melakukan pengajuan di aplikasi, terjadi beberapa kali error sehingga saya memilih untuk mengurus ke kantor Dukcapil langsung. Setelah itu barulah urusan menjadi cepat, meskipun prosesnya memakan waktu lebih lama. (Ibu SD, 05 Oktober 2024)

Masyarakat lain juga mengungkapkan bahwa:

Jauh lebih cepat. Kalau mengurus langsung ke kantor bisa menghabiskan waktu berjam-jam, bahkan harus bolak-balik. Dengan aplikasi ini, saya cukup kirim data dari HP, dan tinggal menunggu verifikasi. (Ibu LY, 03 Juli 2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun aplikasi untuk pengurusan dokumen di Dukcapil dapat mempermudah proses, pengguna mengalami beberapa kendala seperti error yang menyebabkan mereka memilih untuk mengurus secara langsung di kantor. Meskipun proses di kantor memakan waktu lebih lama,

pengalaman tersebut lebih efektif dalam menyelesaikan urusan dibandingkan dengan penggunaan aplikasi yang terkendala.

5.2.1.4 Biaya/Tarif

Aplikasi SIPADUKO menyediakan layanan administrasi kependudukan secara gratis, sehingga memudahkan akses bagi semua kalangan tanpa adanya biaya tambahan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Bapak NW, terkait visi pada aplikasi SIPADUKO berikut.

Visi kami ke depannya adalah agar SIPADUKO dapat menjadi platform layanan kependudukan yang sepenuhnya digital, memudahkan masyarakat mengakses semua layanan dengan cepat dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor. Aplikasi SIPADUKO dirancang untuk memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat tanpa memungut biaya atau tarif tambahan, Kami berharap aplikasi ini terus berkembang dengan fitur-fitur yang lebih inovatif. (Bapak NW, 01 Oktober 2024)

Dalam wawancara dengan Bapak NW, menjelaskan visi untuk menjadikan aplikasi SIPADUKO sebagai platform layanan kependudukan sepenuhnya digital, memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi dengan cepat dan efisien. Ia menekankan bahwa aplikasi ini tidak memungut biaya tambahan, sehingga semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkannya.

Informan lain selaku masyarakat mengungkapkan mengenai aplikasi SIPADUKO dapat mengurangi biaya sebagai berikut.

Aplikasi ini pada dasarnya sangat membantu masyarakat dalam mempermudah proses administrasi kependudukan. Seperti saya bisa mengurangi biaya print, fotocopi dan sebagainya. Namun, masih perlu adanya perbaikan aplikasi untuk dapat lebih memperlancar segala proses. (Ibu SD, 05 Oktober 2024)

Informan masyarakat sebagai pengguna menyatakan bahwa aplikasi SIPADUKO sangat membantu masyarakat dalam mempermudah proses administrasi kependudukan, terutama dengan mengurangi biaya seperti print dan fotokopi. Namun, ia juga menekankan bahwa masih diperlukan perbaikan pada aplikasi agar proses administrasi bisa berjalan lebih lancar dan optimal di masa mendatang.

5.2.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merujuk pada berbagai layanan yang ditawarkan dalam suatu aplikasi atau sistem, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tertentu dari masyarakat atau pengguna. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Bapak NW, terkait visi pada aplikasi SIPADUKO berikut.

Aplikasi SIPADUKO menawarkan berbagai produk spesifikasi jenis pelayanan administrasi kependudukan. Layanan utama yang tersedia termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pendaftaran Kartu Keluarga (KK), pengajuan akta kelahiran, serta pengurusan dokumen-dokumen lainnya seperti akta kematian dan akta perkawinan. Setiap layanan dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan dengan prosedur yang sederhana dan transparan. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan informasi terkait persyaratan dan langkah-langkah pengajuan yang jelas, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah dan efisien. (Bapak NW, 01 Oktober 2024)

Hal ini dilanjutkan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Admin Aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak ER, terkait pengembangan aplikasi SIPADUKO adalah sebagai berikut.

Proses pengembangan aplikasi ini dilakukan melalui beberapa tahap yang terstruktur. Pertama, kami melakukan analisis kebutuhan untuk memahami masalah yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Kami mengumpulkan masukan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pengguna, staf Dukcapil, dan pihak terkait lainnya. Setelah itu, kami menyusun desain awal aplikasi, yang meliputi interface pengguna dan fitur-fitur yang diinginkan yang user-friendly. Proses pengembangan selanjutnya melibatkan pengkodean dan pengujian aplikasi secara berkala untuk memastikan bahwa semua fungsi berjalan dengan baik. Kami juga melibatkan pengguna dalam uji coba aplikasi untuk mendapatkan umpan balik langsung sebelum peluncuran resmi. Setelah aplikasi diluncurkan, kami terus memantau kinerjanya dan melakukan perbaikan berdasarkan umpan balik yang diterima dari pengguna. Proses pengembangan ini bersifat berkelanjutan, di mana kami selalu terbuka untuk inovasi dan peningkatan agar SIPADUKO dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. (Bapak ER, 02 Oktober 2024)

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa aplikasi SIPADUKO menawarkan berbagai layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, pendaftaran KK, dan pengajuan akta kelahiran, dengan prosedur yang sederhana dan transparan. Proses pengembangan aplikasi dilakukan secara terstruktur, melibatkan analisis kebutuhan masyarakat dan uji coba oleh pengguna untuk memastikan aplikasi memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien.

Informan lain selaku masyarakat mengungkapkan mengenai jenis pelayanan yang diterima melalui aplikasi SIPADUKO sebagai berikut.

Saya merasa bahwa aplikasi SIPADUKO sangat membantu mempermudah proses administrasi kependudukan. Dengan aplikasi ini, saya bisa mengajukan permohonan dokumen seperti akta kelahiran dan KTP tanpa harus datang ke kantor Dukcapil, yang sangat menghemat waktu dan tenaga. (Ibu RN, 04 Oktober 2024)

Masyarakat lain juga mengungkapkan aplikasi SIPADUKO telah mempermudah pengaduan seperti pembuatan KK baru sebagai berikut.

Sangat memudahkan, terutama untuk pembuatan KK baru. Semua prosesnya dilakukan dari rumah dan saya bisa memantau statusnya secara langsung. (Ibu LY, 03 Juli 2025)

Informan masyarakat selaku pengguna mengungkapkan bahwa aplikasi SIPADUKO sangat mempermudah proses administrasi kependudukan. Dengan aplikasi ini, ia dapat mengajukan permohonan dokumen seperti akta kelahiran dan KTP tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil, sehingga menghemat waktu dan tenaga.

5.2.1.6 Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merujuk pada kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang dimiliki oleh individu atau tim yang bertanggung jawab dalam melaksanakan suatu tugas atau fungsi tertentu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak MNM, terkait proses pelatihan atau pembekalan yang diberikan kepada karyawan adalah sebagai berikut.

Proses pelatihan dilakukan secara berkala. Karyawan mendapatkan pelatihan langsung dari tim IT Dukcapil, yang mencakup cara mengoperasikan aplikasi, memantau sistem, dan menangani kendala teknis yang mungkin dihadapi. Selain itu, karyawan juga dibekali dengan pengetahuan terkait kebijakan keamanan data dan cara memberikan panduan teknis kepada masyarakat. Pelatihan ini juga dilakukan ketika ada pembaruan fitur atau perubahan sistem, sehingga semua karyawan selalu siap memberikan layanan yang optimal kepada pengguna aplikasi SIPADUKO. (Bapak MNM, 02 Oktober 2024)

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa proses pelatihan karyawan Dinas Dukcapil Kota Jambi dilaksanakan secara berkala oleh tim IT untuk memastikan mereka mampu mengoperasikan aplikasi SIPADUKO dan menangani kendala teknis. Pelatihan ini juga mencakup kebijakan keamanan data dan dilakukan setiap kali ada pembaruan fitur, sehingga karyawan selalu siap memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

Informan lain selaku masyarakat mengungkapkan mengenai kompetensi pelaksana sebagai berikut.

Pegawai terlihat menguasai sistem dan memberikan panduan yang jelas terkait pengajuan dokumen. Kalau saya butuh bantuan bisa panggil ke call centernya, namun beberapa kali masih tidak bisa dihubungi. Umumnya memang pelayanan dilakukan secara online, jadi kalau ada kendala saja bisa dihubungi. (Bapak AA, 04 Oktober 2024)

Informan masyarakat lain memberikan pernyataan sebagai berikut:

Saya pernah mengalami sedikit keterlambatan dalam mendapatkan solusi saat ada kendala teknis. Meskipun begitu, secara keseluruhan, pelayanan online ini sangat membantu dan pegawai terlihat profesional dalam menangani permohonan secara digital. (Ibu SD, 05 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, terlihat kompeten dalam menguasai sistem dan memberikan panduan yang jelas terkait pengajuan dokumen administrasi. Pengguna merasa terbantu dengan adanya call center yang dapat dihubungi ketika membutuhkan bantuan. Namun, terdapat beberapa kendala di mana *call center* sulit dihubungi pada beberapa kesempatan. Meskipun pelayanan secara umum dilakukan secara *online*,

pengguna merasa layanan tersebut efektif, terutama ketika ada kendala yang memerlukan interaksi langsung dengan petugas.

5.2.1.7 Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merujuk pada sikap, tindakan, dan etika yang ditunjukkan oleh individu atau kelompok saat melaksanakan tugas atau tanggung jawab tertentu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Admin Aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak ER, terkait perilaku pelaksana dalam menjaga keamanan dan privasi data masyarakat adalah sebagai berikut.

Kami memastikan bahwa sistem keamanan dan privasi data menjadi prioritas utama dalam aplikasi ini. Kami menerapkan enkripsi data untuk melindungi informasi pribadi pengguna selama proses pengiriman dan penyimpanan. Data dilindungi dengan sistem autentikasi yang ketat, seperti penggunaan kata sandi yang kuat dan verifikasi berlapis. Kami juga secara rutin melakukan audit keamanan serta pembaruan sistem untuk mengidentifikasi dan memperbaiki potensi kerentanan. Dengan langkah-langkah ini, kami berkomitmen untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi pribadi masyarakat yang menggunakan aplikasi SIPADUKO. (Bapak ER, 02 Oktober 2024)

Dalam wawancara, pihak pengelola aplikasi SIPADUKO menjadikan keamanan dan privasi data pengguna sebagai prioritas utama dengan menerapkan enkripsi data dan sistem autentikasi yang ketat. Mereka juga secara rutin melakukan audit keamanan dan pembaruan sistem untuk mengidentifikasi serta mengatasi potensi kerentanan, sehingga memastikan kerahasiaan informasi pribadi masyarakat.

Informan lain selaku masyarakat mengungkapkan mengenai perilaku pelaksana sebagai berikut.

Saya merasa bahwa perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan secara online melalui aplikasi SIPADUKO cukup baik. Mereka mampu memberikan respon yang cepat saat saya melaporkan masalah melalui fitur bantuan di aplikasi. (Ibu RN, 04 Oktober 2024)

Informan masyarakat lain memberikan pernyataan sebagai berikut:

Saya pernah menghubungi call center-nya, dan petugasnya ramah serta informatif. Tapi sayangnya, pernah juga saya tidak bisa menghubungi mereka saat butuh bantuan. Jadi mungkin bisa ditingkatkan lagi responnya. (Ibu MW, 02 Juli 2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan *online* melalui aplikasi SIPADUKO memiliki kinerja yang baik, ditandai dengan kemampuan mereka memberikan respon yang cepat terhadap masalah yang dilaporkan pengguna melalui fitur bantuan aplikasi.

5.2.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah proses sistematis yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga untuk menerima, mencatat, dan menanggapi keluhan atau masukan dari pengguna atau masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara kepada Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak MNM, terkait keluhan yang sering diajukan masyarakat adalah sebagai berikut.

Keluhan yang sering diajukan masyarakat terkait aplikasi SIPADUKO biasanya berkaitan dengan kesulitan akses atau lambatnya respons sistem, terutama saat terjadi lonjakan pengguna. Beberapa pengguna juga mengeluhkan masalah teknis, seperti gagal unggah dokumen atau proses verifikasi data yang memakan waktu lebih lama dari perkiraan. Selain itu, ada keluhan dari masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, terutama terkait cara penggunaan aplikasi, yang membuat mereka kesulitan untuk menyelesaikan proses administrasi secara mandiri. (Bapak MNM, 02 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa keluhan masyarakat mengenai aplikasi SIPADUKO biasanya berkaitan dengan kesulitan akses dan lambatnya respons sistem, terutama saat terjadi lonjakan pengguna. Salah satu masyarakat mengungkapkan kesulitan dalam mengakses aplikasi SIPADUKO sebagai berikut.

Salah satu masalah yang sering saya hadapi di aplikasi SIPADUKO adalah saat mencoba mengunggah dokumen, terkadang prosesnya lambat atau mengalami error, sehingga saya harus mencoba beberapa kali. (Ibu RN, 04 Oktober 2024)

Informan masyarakat lain juga mengungkapkan bahwa:

Saya merasa bingung saat mencari informasi spesifik tentang jenis dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan tertentu. Meskipun ada panduan di aplikasi, kadang-kadang penjelasannya kurang jelas dan membuat saya bingung. (Bapak AA, 04 Oktober 2024)

Sejalan dengan pernyataan informan di atas, informan masyarakat lainnya mengungkapkan:

Iya, kendala yang saya hadapi seperti memahami fitur-fitur yang ada, kemudian beberapa kali terjadi error dalam pengunggahan dokumen. Saya merasa pada saat itu telah memenuhi syarat yang diperlukan, namun aplikasi saat itu kurang mendukung atau terjadi hambatan saat banyak pengguna yang mengakses aplikasi. (Ibu SD, 05 Oktober 2024)

Dalam wawancara dengan masyarakat Kota Jambi yang mengungkapkan kendala saat menggunakan aplikasi SIPADUKO, seperti lambatnya proses pengunggahan dokumen, kesulitan mencari informasi tentang dokumen yang dibutuhkan, dan tantangan dalam memahami fitur aplikasi, terutama saat banyak pengguna mengaksesnya sekaligus.

Dilanjutkan dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada Admin Aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak ER, terkait proses penanganan keluhan atau masukan dari pengguna adalah sebagai berikut.

Kami memiliki prosedur yang jelas dalam menangani keluhan atau masukan dari pengguna. Pertama, setiap keluhan yang masuk melalui call center, email, atau media sosial segera dicatat dan didokumentasikan. Kami memastikan bahwa setiap laporan ditinjau secara cepat oleh tim teknis untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi. Kemudian, kami memberikan tanggapan langsung kepada pengguna, baik dalam bentuk solusi atau informasi terkait perbaikan yang sedang dilakukan. Masukan dari pengguna juga kami jadikan bahan evaluasi untuk perbaikan dan pengembangan aplikasi di masa mendatang. (Bapak ER, 02 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengungkapkan bahwa pihak pengelola memiliki prosedur yang jelas untuk menangani keluhan, di mana setiap laporan dicatat, ditinjau oleh tim teknis, dan diberikan tanggapan langsung kepada pengguna, serta masukan tersebut digunakan untuk evaluasi dan perbaikan aplikasi di masa mendatang.

5.2.1.9 Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merujuk pada fasilitas dan infrastruktur yang mendukung kegiatan suatu organisasi atau sistem. Berdasarkan hasil wawancara kepada Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, Bapak ER, terkait sistem pelaporan dan penyelesaian masalah sebagai sarana dan prasarana pada aplikasi SIPADUKO adalah berikut.

Ya. Pengguna dapat melaporkan masalah melalui beberapa saluran, seperti call center, email, atau langsung melalui fitur bantuan di aplikasi. Setiap laporan yang masuk akan dicatat dan direspon oleh tim kami dalam waktu singkat. Proses penyelesaian masalah dilakukan berdasarkan tingkat urgensi, dengan fokus untuk menyelesaikan setiap kendala secepat mungkin. Sistem ini dirancang agar transparan dan mudah diakses, sehingga pengguna merasa terlayani dengan baik. (Bapak ER, 02 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, pengelola aplikasi SIPADUKO menyediakan berbagai saluran bagi pengguna untuk melaporkan masalah, dan setiap laporan ditangani secara cepat dan transparan agar pengguna merasa terlayani dengan baik. Salah satu informan masyarakat mengungkapkan aplikasi SIPADUKO yang membantu mempermudah proses administrasi kependudukan sebagai berikut.

Saya merasa bahwa pelayanan melalui aplikasi SIPADUKO sangat memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai keperluan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, atau Akta Kelahiran. Dengan aplikasi ini, saya tidak perlu lagi mengantri di kantor Dukcapil, yang seringkali memakan waktu lama. (Ibu RN, 04 Oktober 2024)

Informan masyarakat lain juga mengungkapkan bahwa:

Proses pengisian dan pengajuan dokumen menjadi lebih cepat dan praktis karena bisa dilakukan dari rumah. Saya juga merasa lebih nyaman karena bisa melacak status permohonan secara langsung. (Bapak AA, 04 Oktober 2024)

Dan informan lainnya mengungkapkan bahwa:

Dengan aplikasi SIPADUKO ini diharapkan dapat membantu segala urusan pembuatan KTP, KK, atau akta kelahiran. Saya merasa aplikasi ini telah membantu, namun dalam beberapa saat, aplikasi masih belum membantu saya dan saya masih lebih nyaman untuk mengurus ke kantor langsung. (Ibu SD, 05 Oktober 2024)

Dalam hasil wawancara dengan tiga masyarakat Kota Jambi, sebagian besar pengguna merasa bahwa aplikasi SIPADUKO sangat memudahkan mereka dalam mengurus administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran, tanpa perlu mengantri di kantor Dukcapil. Namun, ada pengguna yang masih lebih nyaman mengurus administrasinya secara langsung di kantor, terutama saat mengalami kendala dengan aplikasi.

Berdasarkan 9 indikator kepuasan yang telah diuraikan, informan juga menilai indikator mana yang dikatakan paling baik dan urutkan dari yang tertinggi hingga terendah. Berikut adalah penjelasan Bapak NW mengenai indikator yang dinilai paling baik hingga yang terendah berdasarkan tanggapan masyarakat.

Indikator kepuasan yang dinilai paling baik untuk masyarakat adalah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, karena dinilai ramah dan membantu. Urutan indikator dari yang tertinggi hingga terendah adalah: (1) Perilaku petugas, (2) Kompetensi petugas, (3) Waktu pelayanan, (4) Kemudahan prosedur, (5) Kejelasan informasi, (6) Sarana dan prasarana, (7) Penanganan pengaduan/saran, (8) Biaya pelayanan, dan (9) Keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Hasil ini menjadi bahan evaluasi kami untuk terus meningkatkan pelayanan publik di desa. (Bapak NW, 01 Oktober 2024)

Pendapat Bapak MNM terkait indikator yang paling baik adalah sebagai berikut.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap 9 indikator kepuasan layanan, indikator yang mendapatkan penilaian paling tinggi adalah kemudahan prosedur pelayanan, karena masyarakat merasa proses pengajuan dokumen melalui aplikasi SIPADUKO sangat praktis dan tidak berbelit-belit. Urutan indikator dari yang tertinggi hingga terendah adalah: (1) Kemudahan prosedur, (2) Waktu pelayanan, (3) Kejelasan informasi, (4) Kompetensi petugas, (5) Perilaku petugas, (6) Sarana dan prasarana, (7) Biaya pelayanan, (8) Penanganan pengaduan/saran, dan (9) Keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Hasil ini menjadi dasar kami untuk terus memperkuat kualitas layanan, khususnya pada indikator-indikator yang masih perlu ditingkatkan. (Bapak MNM, 02 Oktober 2024)

Pendapat Bapak ER terkait indikator yang paling baik adalah sebagai berikut.

Menurut saya untuk evaluasi terhadap 9 indikator kepuasan layanan, indikator yang mendapatkan penilaian paling tinggi adalah kemudahan prosedur pelayanan, karena masyarakat merasa proses pengajuan dokumen melalui

aplikasi SIPADUKO sangat praktis dan tidak berbelit-belit. Urutan indikator dari yang tertinggi hingga terendah adalah: (1) Kemudahan prosedur, (2) Waktu pelayanan, (3) Kejelasan informasi, (4) Kompetensi petugas, (5) Perilaku petugas, (6) Sarana dan prasarana, (7) Biaya pelayanan, (8) Penanganan pengaduan/saran, dan (9) Keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Hasil ini menjadi dasar kami untuk terus memperkuat kualitas layanan, khususnya pada indikator-indikator yang masih perlu ditingkatkan. (Bapak ER, 02 Oktober 2024)

Pendapat Ibu RN selaku masyarakat terkait indikator yang paling baik adalah sebagai berikut.

Saya menilai bahwa kemudahan prosedur menjadi indikator kepuasan yang paling baik karena prosesnya praktis dan bisa dilakukan tanpa harus datang ke kantor. Urutan indikator dari yang tertinggi hingga terendah menurut pengalaman saya adalah: (1) Kemudahan prosedur, (2) Waktu pelayanan, (3) Kejelasan informasi, (4) Perilaku petugas, (5) Kompetensi petugas, (6) Sarana dan prasarana, (7) Biaya pelayanan, (8) Keadilan dalam pelayanan, dan (9) Penanganan pengaduan. Meskipun secara umum pelayanan sudah baik, masih ada beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki, terutama dalam penanganan keluhan pengguna. (Ibu RN, 04 Oktober 2024)

Pendapat Bapak AA selaku masyarakat terkait indikator yang paling baik adalah sebagai berikut.

Saya merasa bahwa kemudahan prosedur adalah indikator kepuasan yang paling menonjol karena sangat membantu saya menghemat waktu di tengah kesibukan usaha. Urutan indikator dari yang tertinggi hingga terendah menurut pengalaman saya adalah: (1) Kemudahan prosedur, (2) Kejelasan informasi, (3) Waktu pelayanan, (4) Perilaku petugas, (5) Kompetensi petugas, (6) Sarana dan prasarana, (7) Biaya pelayanan, (8) Keadilan dalam pelayanan, dan (9) Penanganan pengaduan. Walaupun aplikasi SIPADUKO sangat memudahkan, sistem pengaduannya masih perlu ditingkatkan agar respons lebih cepat dan efektif. (Bapak AA, 04 Oktober 2024)

Pendapat Ibu RN selaku masyarakat terkait indikator yang paling baik adalah sebagai berikut.

Saya menilai bahwa waktu pelayanan adalah indikator kepuasan yang paling baik karena proses pengurusan dokumen melalui aplikasi SIPADUKO terasa jauh lebih cepat dibandingkan pelayanan langsung. Dari pengalaman saya, urutan indikator dari yang tertinggi hingga terendah adalah: (1) Waktu

pelayanan, (2) Kemudahan prosedur, (3) Kejelasan informasi, (4) Kompetensi petugas, (5) Perilaku petugas, (6) Keadilan dalam pelayanan, (7) Biaya pelayanan, (8) Sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan. Secara umum sudah cukup baik, penanganan pengaduan masih perlu ditingkatkan agar lebih responsif dan maksimal. (Ibu SD, 05 Oktober 2024)

Pendapat Ibu MW selaku masyarakat terkait indikator yang paling baik adalah sebagai berikut.

Menurut saya, yang paling baik itu: (1) Waktu pelayanan, (2) Kemudahan prosedur, (3) Kejelasan informasi, (4) Kompetensi petugas, (5) Perilaku petugas, (6) Keadilan dalam pelayanan, (7) Biaya pelayanan, (8) Sarana dan prasarana, (9) Penanganan pengaduan. Saya urutkan berdasarkan pengalaman saya, karena memang yang paling saya rasakan langsung itu kecepatan pelayanan. (Ibu MW, 02 Juli 2025)

Pendapat Ibu LY selaku masyarakat terkait indikator yang paling baik adalah sebagai berikut.

Menurut saya, urutannya (1) Waktu pelayanan, (2) Kemudahan prosedur, (3) Kejelasan informasi, (4) Perilaku petugas, (5) Kompetensi petugas, (6) Keadilan dalam pelayanan, (7) Biaya pelayanan, (8) Sarana dan prasarana, (9) Penanganan pengaduan. Saya melihat waktu dan kemudahan prosedur menjadi nilai utama, sementara pengaduan masih perlu ditingkatkan sistem penanganannya. (Ibu LY, 03 Juli 2025)

Berdasarkan beberapa pendapat masyarakat dengan latar belakang yang berbeda, indikator kepuasan pelayanan yang dinilai paling baik adalah waktu pelayanan, karena dianggap cepat dan efisien dibandingkan pelayanan langsung di kantor. Urutan indikator dari yang tertinggi hingga terendah berdasarkan persepsi masyarakat adalah: (1) Waktu pelayanan, (2) Kemudahan prosedur, (3) Kejelasan informasi, (4) Kompetensi petugas, (5) Perilaku petugas, (6) Keadilan dalam pelayanan, (7) Biaya pelayanan, (8) Sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menghargai efisiensi dan kejelasan proses, namun masih mengharapkan perbaikan dalam hal infrastruktur dan sistem pengaduan.

5.1.2 Faktor Apa Saja yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Jambi Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada Penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

Tingkat kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, khususnya dalam penggunaan aplikasi SIPADUKO, dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kecepatan dan kualitas respon pegawai saat menghadapi masalah, kemudahan akses dan navigasi dalam aplikasi, serta kehandalan sistem yang digunakan. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, Dinas dapat meningkatkan pelayanan dan memastikan masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, kepada beberapa masyarakat Kota Jambi diperoleh beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Salah satu informan masyarakat mengungkapkan faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi SIPADUKO sebagai berikut.

Adanya faktor kemudahan akses dan penggunaan aplikasi sangat berpengaruh, interface yang user-friendly membuat saya bisa dengan cepat memahami cara mengajukan permohonan. Saya bisa mengecek proses secara mandiri tanpa harus ke kantor. (Ibu RN, 04 Oktober 2024)

Informan lainnya juga mengungkapkan bahwa:

Kecepatan respon dalam memproses permohonan menjadi faktor penting. Saya merasa puas ketika permohonan saya diproses dengan cepat. Selain itu, ketersediaan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan juga meningkatkan kepuasan saya. (Bapak AA, 04 Oktober 2024)

Informan lainnya juga mengungkapkan bahwa:

Saya merasa puas karena prosesnya praktis, bisa dilakukan di mana saja tanpa harus datang ke kantor. Sebagai seorang dokter yang memiliki jadwal padat, layanan yang fleksibel dan efisien sangat membantu saya. Selain itu, informasi

yang disampaikan juga cukup lengkap dan mudah diakses. (Ibu LY, 03 Juli 2025)

Sejalan dengan pernyataan informan di atas, informan masyarakat lainnya mengungkapkan bahwa:

Kemudahan aplikasi yang dapat meningkatkan efisiensi waktu proses urusan administrasi. Selain itu, faktor dukungan dari tim pelayanan yang siap membantu ketika mengalami kendala teknis membuat saya merasa dihargai sebagai pengguna. (Ibu SD, 05 Oktober 2024)

Hasil wawancara dengan tiga masyarakat Kota Jambi menunjukkan bahwa beberapa faktor kunci berkontribusi terhadap kepuasan mereka terhadap aplikasi SIPADUKO. Pertama, kemudahan akses dan interface yang user-friendly memungkinkan pengguna untuk memahami dan mengajukan permohonan dengan cepat, serta memantau proses secara mandiri tanpa harus datang ke kantor. Kedua, kecepatan respon dalam memproses permohonan dianggap sangat penting, di mana respon yang cepat dan ketersediaan informasi yang jelas mengenai prosedur meningkatkan rasa puas pengguna. Terakhir, dukungan dari tim pelayanan ketika menghadapi kendala teknis membuat pengguna merasa dihargai, sehingga keseluruhan pengalaman menggunakan aplikasi menjadi lebih efisien dan memuaskan.

Selain itu, salah satu masyarakat juga menyebutkan tentang kemudahan aplikasi SIPADUKO dalam proses administrasi kependudukan menjadikan masyarakat memiliki pengalaman yang lebih baik. Berikut hasil wawancara tersebut:

Terdapat banyak kemudahan terkait administrasi kependudukan. Saya merasa lebih mudah untuk mengunggah dokumen dan mendapatkan notifikasi tentang status permohonan. Saya menjadi dapat pengalaman dalam menggunakan SIPADUKO yang positif dan membuat proses administrasi lebih efisien. (Bapak AA, 04 Oktober 2024)

Informan lainnya juga mengungkapkan bahwa:

Saya merasa puas karena pelayanannya cepat, tidak perlu antre lama, dan bisa dilakukan dari rumah. Selain itu, sistemnya juga cukup jelas, jadi saya tidak bingung saat mengajukan permohonan dokumen. Yang paling saya suka itu ada notifikasi status, jadi saya tahu sudah sampai mana prosesnya. (Ibu MW, 02 Juli 2025)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna merasakan banyak kemudahan dalam administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, terutama dalam hal pengunggahan dokumen dan penerimaan notifikasi status permohonan. Pengalaman positif ini tidak hanya membuat proses administrasi lebih efisien, tetapi juga meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengelola urusan kependudukan secara *online*.

Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIPADUKO sebagai berikut:

1. Kemudahan Akses dan Penggunaan
 - a. Proses pendaftaran dan pengajuan dokumen pada aplikasi SIPADUKO yang sederhana.
 - b. *Interface* aplikasi SIPADUKO yang user-friendly dan mudah dipahami.
2. Kecepatan Respon
 - a. Waktu pemrosesan permohonan pada aplikasi SIPADUKO yang cepat.
 - b. Efisiensi dalam menyelesaikan permintaan pengguna pada aplikasi SIPADUKO.
3. Ketersediaan Informasi
 - a. Informasi pada aplikasi SIPADUKO yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan dokumen yang dibutuhkan.
 - b. Pembaruan status permohonan pada aplikasi SIPADUKO yang transparan.
4. Dukungan Pelayanan
 - a. Responsifnya tim pelayanan aplikasi SIPADUKO dalam membantu pengguna menghadapi kendala teknis.
 - b. Layanan pelanggan pada aplikasi SIPADUKO yang ramah dan profesional.
5. Pengalaman Pengguna
 - a. Pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIPADUKO.
 - b. Kemampuan untuk melacak dan mengelola permohonan secara mandiri pada aplikasi SIPADUKO.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Persepsi Masyarakat Kota Jambi Mengenai Kepuasan pada Penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

Dalam konteks penelitian mengenai kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, penting untuk memahami bagaimana aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) mempengaruhi pengalaman pengguna. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan akta kelahiran, KTP, dan dokumen penting lainnya. Tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dari berbagai faktor, termasuk kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan respon pelayanan, serta kualitas informasi yang diberikan. Pengguna yang merasa bahwa aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi dalam menyelesaikan urusan administrasi cenderung lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Selain itu, aspek komunikasi antara Dinas dan masyarakat juga berkontribusi pada tingkat kepuasan. Jika pengguna merasa bahwa mereka mendapatkan dukungan yang memadai, baik melalui layanan pelanggan maupun informasi yang jelas mengenai cara penggunaan aplikasi, maka hal ini akan meningkatkan kepuasan mereka. Hasil riset yang dilakukan dapat menggambarkan sejauh mana masyarakat merasa dilayani dengan baik melalui aplikasi SIPADUKO, serta faktor-faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan menganalisis feedback masyarakat, Dinas dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian lebih dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa depan.

Presepsi ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara (PERMENPAN) No. 14 Tahun 2017 akan digunakan sebagai acuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada DisDinas Dukcapil Kota Jambi. Dalam survei kepuasan masyarakat, ada 9 (sembilan) unsur: persyaratan; sistem, mekanisme, prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; jenis

produk pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; menangani kritik, saran, dan masukan; dan sarana dan prasarana.

5.1.1.1 Persyaratan

Persyaratan adalah kriteria atau dokumen yang harus dipenuhi oleh individu atau entitas sebelum dapat melakukan suatu tindakan atau proses tertentu, seperti pengajuan layanan atau permohonan. Dalam konteks administrasi kependudukan, persyaratan biasanya mencakup berbagai dokumen, informasi, atau bukti yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses yang diajukan memenuhi ketentuan hukum dan regulasi yang berlaku. Persyaratan ini dirancang untuk menjaga ketertiban dan keakuratan dalam administrasi, sehingga membantu pihak berwenang dalam memverifikasi identitas dan kelayakan pemohon. Dengan memenuhi persyaratan yang ditetapkan, masyarakat dapat menjalani proses dengan lancar dan mendapatkan layanan yang diinginkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mengurus proses administrasi melalui aplikasi SIPADUKO bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diminta. Untuk pembuatan KTP, masyarakat diharuskan mengunggah dokumen identitas seperti akta kelahiran atau surat nikah, serta foto terbaru. Sementara itu, untuk pengajuan akta kelahiran, dokumen yang diperlukan meliputi bukti kelahiran dari rumah sakit, identitas orang tua, dan formulir permohonan yang telah diisi. Dalam hal ini, Dinas Dukcapil menekankan pentingnya kejelasan informasi mengenai persyaratan yang tercantum dalam aplikasi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami langkah-langkah yang perlu diambil sebelum melakukan pengajuan, yang pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.

Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Suandi (2019) mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang, Kabupaten OKU Timur, menunjukkan bahwa indikator "persyaratan pelayanan" memperoleh nilai dengan kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat menilai bahwa persyaratan yang dibutuhkan

untuk memperoleh pelayanan sudah cukup jelas, mudah dipenuhi, dan tidak membebani masyarakat sebagai pengguna layanan.

Prinsip persyaratan pelayanan memiliki relevansi dengan aspek atau indikator kualitas pelayanan, yakni reabilitas atau *reliability*. Persyaratan pelayanan adalah bagian awal dari proses pelayanan publik yang menentukan siapa yang berhak, apa saja dokumen yang harus disiapkan, dan langkah-langkah yang harus diikuti oleh masyarakat. Jika persyaratan pelayanan jelas, transparan, dan konsisten, maka pelayanan akan menjadi lebih reliabel. Selain itu, kemudahan akses, baik secara luring dan daring, terhadap persyaratan yang diperlukan dapat membuat masyarakat merasa layanan dapat diandalkan. Hal ini dikarenakan tingkat kesenangan atau ketidakpuasan pelanggan umumnya ditentukan oleh seberapa baik kesesuaian antara harapan dan persepsi mereka terhadap layanan yang mereka dapatkan (kenyataan yang dialami) (Farid, 2024: 37).

5.1.1.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam aplikasi SIPADUKO dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara efisien dan transparan. Sistem aplikasi ini mengintegrasikan berbagai layanan, seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen lainnya, dalam satu platform digital. Mekanisme kerja aplikasi memungkinkan pengguna untuk mengunggah persyaratan yang dibutuhkan secara *online*, memantau status pengajuan, dan menerima notifikasi terkait perkembangan permohonan mereka. Prosedur yang ditetapkan jelas dan mudah diikuti, mulai dari pengisian formulir hingga pengiriman dokumen, sehingga mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan Dukcapil.

Sistem aplikasi SIPADUKO dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan administrasi kependudukan secara digital. Mekanismenya memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan seperti pembuatan KTP, KK, atau akta kelahiran secara *online* dengan cara mengunggah dokumen yang diperlukan dan mengikuti langkah-langkah terstruktur yang telah disediakan. Prosedurnya dibuat sederhana dan

jelas, mulai dari pendaftaran, pengunggahan dokumen, hingga verifikasi oleh petugas. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memantau status pengajuan mereka langsung melalui aplikasi tanpa harus datang ke kantor Dukcapil, sehingga memudahkan proses administrasi.

Pada penelitian Fachrizal (2023) mengemukakan bahwa tersedianya aplikasi berbasis mobile dapat mendukung pelayanan bagi masyarakat luas. Inovasi berbasis digital sangat berdampak baik bagi efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan layanan. Hal ini dikemukakan dalam penelitian Yumame (2024) yang menemukan bahwa efektivitas penggunaan aplikasi E-Wanyambey di Jayapura dalam pengelolaan data e-KTP, KK, KIA, dan dokumen kependudukan lainnya sangat baik dalam menunjang pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jayapura sebagai bentuk transformasi (inovasi) pelayanan publik berbasis digitalisasi. Artinya, sistem, mekanisme, dan prosedur pada sistem aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi merupakan bentuk nyata transformasi pelayanan publik berbasis digital yang mengutamakan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Melalui integrasi layanan administrasi kependudukan dalam satu platform digital, aplikasi ini tidak hanya menyederhanakan proses birokrasi, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Sebagaimana yang disampaikan dalam penelitian Fachrizal (2023) dan Yumame (2024), inovasi berbasis aplikasi mobile terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik, serta mempercepat pencapaian tujuan organisasi pelayanan. SIPADUKO hadir sebagai respons adaptif terhadap tuntutan zaman dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, tepat, dan terjangkau.

5.1.1.3 Waktu Penyelesaian

Aplikasi SIPADUKO memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara *online*, yang secara signifikan mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor. Aplikasi ini mempercepat proses permohonan dokumen dan memberikan transparansi yang lebih baik, sehingga petugas Dukcapil dapat fokus

pada tugas-tugas penting lainnya. Dengan kemampuan melacak status permohonan secara real-time, SIPADUKO mempermudah dalam memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Waktu penyelesaian aplikasi SIPADUKO bervariasi tergantung pada jenis layanan yang diajukan oleh masyarakat, seperti pembuatan KTP, KK, atau akta kelahiran. Secara umum, aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses administrasi, dengan estimasi penyelesaian yang lebih singkat dibandingkan metode konvensional. Setelah pengguna mengunggah dokumen yang diperlukan dan melalui proses verifikasi oleh petugas Dukcapil, mereka dapat memantau status pengajuan secara langsung melalui aplikasi. Proses yang efisien ini diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dan memberikan layanan yang lebih cepat kepada masyarakat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sintia (2024), ditemukan bahwa indeks kepuasan masyarakat terkait waktu penyelesaian masuk dalam kategori puas. Pelayanan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik, dari awal hingga penyelesaian kepengurusan dokumen yang dibutuhkan. Namun, berdasarkan penelitian tersebut, meskipun unsur waktu penyelesaian berkategori puas, unsur ini masih menjadi unsur pelayanan publik yang masih mendapatkan skor minimal dibandingkan unsur lainnya. Hal ini dikarenakan perlu nya edukasi kepada masyarakat terkait alur pelayanan di tempat pelayanan publik agar dapat dimengerti.

Ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur yang berlaku dapat menyebabkan kesalahpahaman, keterlambatan, dan persepsi bahwa pelayanan lambat, padahal prosedurnya telah sesuai standar operasional. Oleh karena itu, edukasi yang menyeluruh melalui media informasi yang mudah diakses, seperti brosur, banner, aplikasi digital, atau penjelasan langsung dari petugas layanan, menjadi penting agar masyarakat memahami proses yang harus dijalani. Dengan demikian, tidak hanya pelayanan menjadi lebih cepat dan tertib, tetapi juga kepuasan masyarakat dapat terus meningkat secara menyeluruh.

5.1.1.4 Biaya/Tarif

Visi ke depan untuk aplikasi SIPADUKO, yaitu menjadikannya sebagai platform layanan kependudukan yang sepenuhnya digital. Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses semua layanan administrasi dengan cepat dan efisien tanpa perlu datang langsung ke kantor. Bapak Nirwan menegaskan bahwa aplikasi SIPADUKO dirancang untuk memberikan layanan tanpa memungut biaya atau tarif tambahan, sehingga semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkannya. Dia juga berharap aplikasi ini akan terus berkembang dengan penambahan fitur-fitur yang lebih inovatif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Aplikasi SIPADUKO dirancang untuk memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat tanpa memungut biaya atau tarif tambahan, sehingga memudahkan akses bagi semua kalangan. Dengan demikian, setiap layanan yang tersedia, seperti pembuatan KTP, KK, atau akta kelahiran, dapat diakses secara gratis melalui aplikasi ini. Hal ini sejalan dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan tanpa adanya hambatan biaya, serta mendukung transparansi dan keadilan dalam pelayanan publik. Dengan menghilangkan biaya, SIPADUKO berupaya memberikan kemudahan dan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang tersedia secara maksimal.

Wismayanti & Purnamaningsih (2022) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa adanya penerapan E-government dapat membantu menghemat biaya, waktu dan proses yang lama dan berbelit-belit, serta ketidaknyamanan dalam penyediaan layanan publik. Dengan pelayanan berbasis aplikasi, masyarakat dapat memperoleh informasi dan melakukan pengurusan administrasi secara lebih cepat, mudah, dan transparan tanpa harus menghadapi hambatan fisik atau tatap muka yang terkadang menyita waktu. Oleh karena itu, Aplikasi SIPADUKO menjadi salah satu solusi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada dasarnya, keuntungan yang paling diharapkan dari pelayanan pemerintahan dengan memanfaatkan layanan daring adalah peningkatan efisiensi,

kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Pelayanan ini berhubungan dengan penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis oleh pemerintah, tidak berbasis tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan (Lumi, 2020:4). Lebih jauh, layanan daring menciptakan nilai tambah melalui penyederhanaan birokrasi, pengurangan biaya operasional, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas publik. Hal ini membuka peluang yang lebih luas bagi partisipasi masyarakat dari berbagai latar belakang, termasuk mereka yang tinggal di wilayah terpencil, memiliki keterbatasan fisik, atau waktu yang terbatas untuk datang langsung ke kantor layanan.

5.1.1.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Aplikasi SIPADUKO menyediakan berbagai jenis layanan administrasi kependudukan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien. Produk spesifikasi jenis pelayanan ini mencakup pembuatan dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), pendaftaran Kartu Keluarga (KK), dan pengajuan akta kelahiran, serta dokumen lainnya seperti akta kematian dan akta perkawinan. Setiap layanan dilengkapi dengan prosedur yang jelas, memungkinkan pengguna untuk mengunggah dokumen yang diperlukan dan mengikuti langkah-langkah yang telah ditetapkan. Dengan antarmuka yang *user-friendly* dan aksesibilitas yang tinggi, SIPADUKO bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil.

Setiap layanan dirancang untuk mempermudah masyarakat dengan prosedur yang sederhana dan transparan, lengkap dengan informasi tentang persyaratan dan langkah-langkah pengajuan yang jelas. Selain itu, proses pengembangan aplikasi dilakukan secara terstruktur, dimulai dengan analisis kebutuhan masyarakat, pengumpulan masukan dari pemangku kepentingan, hingga desain dan pengujian aplikasi. Tim pengembang juga melibatkan pengguna dalam uji coba untuk mendapatkan umpan balik sebelum peluncuran resmi, dan terus memantau kinerja aplikasi pasca-peluncuran guna memastikan bahwa SIPADUKO selalu dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik dan efisien.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Setiap penyelenggara wajib mempublikasikan jenis layanan yang tersedia agar pengguna dapat memilih layanan dengan tepat sesuai kebutuhan. Hal ini bertujuan agar masyarakat sebagai pengguna layanan dapat memahami, memilih, dan mengakses layanan secara tepat sesuai dengan kebutuhannya, serta dapat mempersiapkan persyaratan yang diperlukan dengan baik. Publikasi jenis layanan merupakan bentuk konkret dari pelayanan yang transparan dan berorientasi pada pengguna, sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009. Ketika layanan dipublikasikan secara terbuka dan informatif, maka kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah akan meningkat, dan pada akhirnya akan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pada penelitian Rahmad (2023), Produk layanan yang tersedia menunjukkan kualitas baik. Dengan adanya informasi yang jelas tentang produk pelayanan, diharapkan kelangsungan pelaksanaan layanan publik bisa terus terjaga dan berkualitas. Baiknya kualitas pelayanan disebabkan oleh kesesuaian pelayanan yang dibutuhkan dengan harapan yang dimiliki masyarakat.

5.1.1.6 Kompetensi Pelaksana

Dalam konteks administrasi publik, khususnya pada aplikasi seperti SIPADUKO, kompetensi pelaksana mencakup kemampuan untuk memahami dan mengelola proses layanan administrasi kependudukan, memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat, serta mengoperasikan teknologi informasi yang digunakan dalam aplikasi. Hal ini juga termasuk kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, menangani keluhan atau pertanyaan pengguna, serta beradaptasi dengan perubahan regulasi atau teknologi baru yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dengan kompetensi yang memadai, pelaksana dapat memberikan layanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat.

Dalam hal ini, kompetensi pelaksana dilakukan dengan memberikan berbagai pelatihan kepada pegawai. Proses pelatihan untuk karyawan Dinas Dukcapil Kota Jambi dilakukan secara berkala untuk memastikan kemampuan mereka dalam

mengoperasikan aplikasi SIPADUKO. Karyawan mendapatkan pelatihan langsung dari tim IT Dukcapil, yang mencakup cara penggunaan aplikasi, pemantauan sistem, dan penanganan kendala teknis. Selain itu, mereka juga dibekali pengetahuan mengenai kebijakan keamanan data dan cara memberikan panduan teknis kepada masyarakat. Pelatihan ini diadakan setiap kali ada pembaruan fitur atau perubahan sistem, sehingga semua karyawan senantiasa siap memberikan layanan yang optimal kepada pengguna aplikasi. Dengan pendekatan ini, diharapkan kualitas layanan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Kompetensi pelaksana dalam pelayanan publik, khususnya melalui aplikasi SIPADUKO, sangat relevan dengan tiga dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, dan assurance. Dalam dimensi reliability, kompetensi petugas memastikan layanan diberikan secara akurat dan konsisten. Pelatihan rutin oleh tim IT Dukcapil meningkatkan kemampuan teknis pegawai, sehingga pelayanan menjadi lebih andal. Pada dimensi responsiveness, pelaksana yang terlatih mampu merespons pertanyaan atau keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Sementara itu, pada dimensi assurance, kompetensi mencakup pemahaman terhadap sistem, regulasi, dan keamanan data, yang memberi jaminan dan rasa aman bagi masyarakat. Ketiga dimensi ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pelaksana sangat penting untuk mendukung pelayanan publik digital yang berkualitas dan terpercaya.

Penelitian Suryantoro & Kusdana (2020) menyebutkan bahwa salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan kepada pengguna layanan yang salah satu contohnya dengan tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pengguna layanan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati pengguna layanan bahwa pengguna layanan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Selain itu, pelayanan yang responsif, tepat, dan cermat juga sangat penting karna hal ini sejalan dengan dimensi kualitas pelayanan publik.

5.1.1.7 Perilaku Pelaksana

Dalam konteks pelayanan publik, perilaku pelaksana mencakup cara mereka berinteraksi dengan masyarakat, kepatuhan terhadap prosedur yang ditetapkan, serta kemampuan untuk memberikan informasi dan bantuan yang akurat dan ramah. Perilaku pelaksana Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam menjaga keamanan dan privasi data masyarakat sangat penting dan menjadi prioritas utama. Para pelaksana dilatih untuk mematuhi kebijakan keamanan data yang ketat, termasuk cara menangani, menyimpan, dan mengakses informasi sensitif secara aman. Mereka berkomitmen untuk selalu bersikap transparan dan responsif terhadap pertanyaan masyarakat mengenai data pribadi, serta memastikan bahwa semua proses administrasi dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Pengelola aplikasi SIPADUKO menekankan bahwa keamanan dan privasi data pengguna merupakan prioritas utama mereka. Mereka menerapkan enkripsi data untuk melindungi informasi pribadi selama proses pengiriman dan penyimpanan, serta menggunakan sistem autentikasi yang ketat, termasuk kata sandi yang kuat dan verifikasi berlapis. Selain itu, pengelola secara rutin melakukan audit keamanan dan pembaruan sistem untuk mengidentifikasi dan mengatasi potensi kerentanan. Dengan berbagai langkah tersebut, mereka menunjukkan komitmen yang kuat untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi pribadi masyarakat yang menggunakan aplikasi SIPADUKO, sehingga memberikan rasa aman kepada pengguna dalam mengakses layanan administrasi.

Perilaku pelaksana dalam pelayanan publik, khususnya pada penggunaan aplikasi SIPADUKO oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi, memiliki keterkaitan erat dengan dimensi *assurance* dan *empathy* dalam kualitas pelayanan publik. Pada dimensi *assurance*, perilaku pelaksana tercermin dari kepatuhan mereka terhadap kebijakan keamanan data serta kemampuan untuk memberikan informasi secara akurat dan bertanggung jawab. Pelatihan yang diberikan kepada pelaksana mencakup prosedur penanganan informasi sensitif, penerapan sistem autentikasi berlapis, dan penggunaan enkripsi untuk melindungi data pribadi masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan. Sementara itu, dimensi *empathy* tercermin dari

sikap ramah dan responsif pelaksana dalam menjawab pertanyaan masyarakat, serta transparansi dalam menjelaskan proses administrasi. Komitmen pelaksana dalam menjaga kerahasiaan informasi dan memberikan pelayanan dengan sikap profesional menunjukkan bahwa perilaku mereka menjadi faktor penting dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna layanan publik berbasis digital.

Pada penelitian Suryantoro & Kusdyana (2020), disebutkan bahwa jaminan dan kepastian para pegawai dapat menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Sedangkan dimensi empati merupakan usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Dengan memahami perspektif masyarakat dan memberikan perhatian lebih pada pengalaman pengguna, kedua dimensi ini secara bersamaan membantu membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

5.1.1.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dalam konteks aplikasi seperti SIPADUKO, penanganan pengaduan menjadi penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang baik dan untuk meningkatkan efektivitas aplikasi dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Keluhan masyarakat terkait aplikasi SIPADUKO umumnya berfokus pada kesulitan akses dan lambatnya respons sistem, terutama saat terjadi lonjakan pengguna. Selain itu, ada masalah teknis seperti gagal unggah dokumen dan proses verifikasi yang memakan waktu lebih lama dari perkiraan.

Masyarakat mengungkapkan beberapa kendala yang sering dialami saat menggunakan aplikasi SIPADUKO. Salah satu pengguna menyatakan bahwa proses pengunggahan dokumen sering kali lambat atau mengalami error, yang mengharuskan mereka untuk mencoba beberapa kali. Pengguna lainnya merasa kesulitan dalam mencari informasi spesifik tentang jenis dokumen yang dibutuhkan, meskipun terdapat panduan di aplikasi, penjelasannya terkadang kurang jelas. Keduanya sepakat bahwa pemahaman terhadap fitur-fitur aplikasi juga menjadi tantangan, terutama saat terjadi

gangguan saat banyak pengguna mengakses aplikasi secara bersamaan, yang membuat proses administrasi menjadi lebih sulit.

Untuk menangani keluhan tersebut, pihak pengelola memiliki prosedur yang jelas, di mana setiap keluhan yang masuk melalui call center, email, atau media sosial dicatat dan didokumentasikan. Tim teknis segera meninjau laporan untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan tanggapan langsung kepada pengguna dengan solusi atau informasi perbaikan. Masukan dari pengguna juga dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan aplikasi di masa mendatang, sehingga berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

5.1.1.9 Sarana dan Prasarana

Dalam konteks aplikasi atau layanan publik, sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk memastikan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Pengelola aplikasi SIPADUKO memastikan bahwa pengguna dapat melaporkan masalah melalui berbagai saluran, seperti call center, email, atau fitur bantuan di aplikasi. Setiap laporan yang diterima dicatat dan segera ditangani oleh tim, dengan penyelesaian berdasarkan tingkat urgensi untuk memastikan kendala diselesaikan dengan cepat. Sistem yang transparan dan mudah diakses ini dirancang untuk memberikan rasa puas kepada pengguna, sehingga mereka merasa terlayani dengan baik dalam setiap proses administrasi yang mereka jalani.

Sebagian besar pengguna (masyarakat) mengungkapkan bahwa aplikasi SIPADUKO memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran. Mereka menyebutkan bahwa aplikasi ini menghilangkan kebutuhan untuk mengantri di kantor Dukcapil, sehingga proses pengisian dan pengajuan dokumen menjadi lebih cepat dan praktis, serta memungkinkan mereka untuk melacak status permohonan secara langsung dari rumah. Meskipun begitu, salah satu pengguna menyatakan bahwa meskipun aplikasi ini sangat membantu, ia masih merasa lebih nyaman untuk mengurus urusannya secara langsung di kantor, terutama saat aplikasi mengalami kendala. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala pada sarana dan prasarana yang disediakan.

Berdasarkan penelitian Rosnita dkk (2021) dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM” terdapat persamaan hasil penelitian yaitu masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan di Dinas Dukcapil yang dilakukan melalui aplikasi. Serta dengan adanya aplikasi terkait dinilai mempermudah urusan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, terdapat perbedaan cara pengukuran kepuasan yang dilakukan oleh Rosnita dkk (2021) yaitu mengukur kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan TAM (*Technology of Acceptance Model*). Sedangkan penelitian ini mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan pada 9 indikator PERMENPANRB No 14 Tahun 2017.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Askani dkk (2023) dengan judul penelitian “Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil)” menunjukkan bahwa adanya kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam penggunaan aplikasi dalam mengurus urusan kependudukan di dinas Dukcapil. Secara umum, masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan di Dinas Dukcapil yang dilakukan melalui aplikasi dan juga kepuasan masyarakat sama-sama diukur berdasarkan 9 indikator PERMENPANRB No 14 Tahun 2017. Penelitian Askani dkk (2023) menggunakan survei dan kuesioner terhadap 300 masyarakat. Sedangkan penelitian peneliti melakukan wawancara terhadap tidak hanya masyarakat pengguna layanan dan aplikasi, tetapi juga kepada pegawai Dinas Dukcapil guna mendapatkan sudut pandang dari dua posisi informan yang berbeda, yakni sebagai petugas pelayanan dan pengguna layanan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Rismoko dkk (2024) dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Online Kependudukan Melalui Aplikasi Edukcapil Menggunakan Metode CRM” juga menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan online yang diberlakukan. Pelayanan online yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terkait kemudahan dan efisiensi. Meskipun dalam penelitian Rismoko dan penelitian peneliti masih menemukan perlunya perbaikan dan peningkatan terkait kualitas aplikasi dan

sistem pelayanan daring, namun secara umum masyarakat mengungkapkan rasa puasannya dengan adanya pelayanan melalui aplikasi maupun pelayanan daring tersebut. Penelitian Rismoko dkk (2024) mengukur kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan CRM (*Customer Relationship Management*). Sedangkan landasan peneliti adalah berdasarkan pada 9 indikator PERMENPANRB No 14 Tahun 2017.

Berdasarkan uraian mengenai perbedaan dan persamaan temuan penelitian ini dengan tiga penelitian lainnya dalam tabel di atas, dapat ditarik satu kesimpulan bahwa penggunaan aplikasi maupun layanan daring dalam pelayanan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dapat menghasilkan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna layanan tersebut. aplikasi dan layanan daring dinilai masyarakat dapat mempermudah urusannya di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil. Meskipun pengukuran kepuasan masyarakat dianalisis menggunakan pendekatan yang berbeda, hasilnya menunjukkan temuan yang sama, yakni masyarakat merasakan puas dengan layanan tersebut. Namun meskipun demikian, Aplikasi dan layanan daring yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil masih memerlukan perkembangan dan peningkatan demi mencapai kepuasan masyarakat secara maksimal.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya melalui aplikasi SIPADUKO di Kota Jambi, digunakan sembilan indikator kepuasan masyarakat yang mencakup berbagai aspek pelayanan. Indikator-indikator ini menjadi tolok ukur penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pendapat masyarakat dari berbagai latar belakang usia dan pekerjaan memberikan gambaran yang beragam, namun secara umum menunjukkan aspek-aspek pelayanan yang dianggap paling memuaskan hingga yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan beberapa pendapat masyarakat dengan latar belakang yang berbeda, indikator kepuasan pelayanan yang dinilai paling baik adalah waktu pelayanan, karena dianggap cepat dan efisien dibandingkan dengan pelayanan langsung di kantor. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan kecepatan proses melalui aplikasi SIPADUKO, tanpa harus mengantri lama seperti

biasanya. Selain itu, kemudahan prosedur dan kejelasan informasi juga mendapatkan penilaian tinggi karena pengguna merasa prosesnya lebih praktis dan mudah dipahami, meskipun masih ada sebagian yang menyampaikan perlunya penambahan penjelasan dalam aplikasi.

Urutan indikator dari yang tertinggi hingga terendah berdasarkan persepsi masyarakat adalah: (1) Waktu pelayanan, (2) Kemudahan prosedur, (3) Kejelasan informasi, (4) Kompetensi petugas, (5) Perilaku petugas, (6) Keadilan dalam pelayanan, (7) Biaya pelayanan, (8) Sarana dan prasarana, dan (9) Penanganan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat menghargai aspek efisiensi dan kemudahan proses pelayanan digital, namun masih menaruh harapan besar agar dilakukan perbaikan pada sisi infrastruktur teknis serta sistem penanganan pengaduan yang dinilai belum optimal dalam merespons masalah pengguna secara cepat dan menyeluruh.

5.2.2 Faktor Apa Saja yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Jambi Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada Penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)

Penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dapat memberikan manfaat signifikan dan kepuasan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan berbagai pengajuan, seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran, secara lebih efisien tanpa perlu datang ke kantor Dinas Dukcapil, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Aplikasi ini juga menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai prosedur dan persyaratan, memungkinkan pengguna untuk memahami langkah-langkah yang harus diambil. Selain itu, respon yang cepat dan dukungan teknis yang baik dari tim Dinas Dukcapil semakin meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga masyarakat merasa lebih dilayani dan mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan administrasi

mereka. Dengan demikian, SIPADUKO berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dengan mewawancarai masyarakat Kota Jambi, diperoleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIPADUKO. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

5.2.2.1 Kemudahan Akses dan Penggunaan

Proses pendaftaran dan pengajuan dokumen pada aplikasi SIPADUKO dirancang secara sederhana untuk memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengurus administrasi kependudukan. Pengguna dapat mendaftar dengan mengisi formulir secara *online*, diikuti dengan pengunggahan dokumen yang diperlukan sesuai petunjuk yang jelas. Setelah itu, masyarakat dapat dengan mudah melacak status permohonan melalui notifikasi yang dikirimkan oleh aplikasi.

Interface aplikasi SIPADUKO dirancang dengan pendekatan *user-friendly*, memastikan kemudahan penggunaan bagi semua lapisan masyarakat. Dengan tata letak yang sederhana dan intuitif, pengguna dapat dengan cepat menavigasi berbagai fitur tanpa kebingungan. Elemen-elemen visual yang jelas, seperti ikon dan tombol yang mudah dikenali, serta instruksi yang ringkas, memudahkan pengguna untuk mengakses informasi dan menyelesaikan pengajuan dokumen. Selain itu, responsifnya desain antarmuka membuat aplikasi ini nyaman digunakan di berbagai perangkat, baik desktop maupun mobile, sehingga meningkatkan pengalaman pengguna dan memungkinkan mereka untuk mengurus administrasi dengan lebih efisien.

Penelitian Fachrizal (2023) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan dan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat diperlukan dukungan teknologi informasi dalam bentuk aplikasi berbasis mobile. Selain itu, Amalia (2024) juga mengemukakan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna suatu media atau aplikasi berbasis teknologi adalah kemudahan penggunaan (*usability*)

dari alat yang digunakan. Penggunaan hierarki visual yang baik, seperti ukuran font dan pemisahan informasi dengan cara yang jelas, akan memudahkan audiens untuk memproses informasi dengan lebih cepat. Ikon dan tombol yang jelas membuat interaksi lebih mudah, dan instruksi yang ringkas memastikan bahwa tidak ada kebingungan saat pengguna mengisi formulir atau mengunggah dokumen. Dalam konteks ini, aplikasi SIPADUKO menerapkan prinsip pelayanan yang dapat diandalkan (*reliability*), karena pengguna merasa bahwa aplikasi ini akan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan mereka secara konsisten, tanpa hambatan yang tidak perlu.

5.2.2.2 Kecepatan Respon

Waktu pemrosesan permohonan pada aplikasi SIPADUKO sangat cepat, menjadikannya salah satu keunggulan utama dalam layanan administrasi kependudukan. Sistem yang efisien dan otomatisasi dalam proses verifikasi dan pengolahan data memungkinkan permohonan diproses dalam waktu yang singkat, seringkali jauh lebih cepat dibandingkan dengan cara manual di kantor. Pengguna menerima notifikasi status secara real-time, sehingga mereka dapat mengetahui perkembangan permohonan tanpa harus menunggu lama. Kecepatan ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu bagi pengguna, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Aplikasi SIPADUKO menunjukkan efisiensi yang tinggi dalam menyelesaikan permintaan pengguna melalui berbagai fitur yang terintegrasi dengan baik. Dengan proses yang otomatis dan sistematis, pengguna dapat mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, dan menerima notifikasi status secara langsung tanpa harus melalui prosedur yang berbelit-belit. Selain itu, antarmuka yang *user-friendly* mempermudah navigasi, sehingga pengguna dapat dengan cepat menemukan informasi yang dibutuhkan. Efisiensi ini tidak hanya mempercepat waktu penyelesaian permintaan, tetapi juga mengurangi beban kerja bagi pegawai, memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada tugas yang lebih kompleks. Dengan demikian, SIPADUKO

berhasil menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna dan meningkatkan efektivitas layanan administrasi.

Kecepatan respon adalah salah satu bentuk nyata dari responsiveness dalam kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh SIPADUKO. Sistem ini berhasil memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, yang merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada penelitian Wijaya (2021), responsiveness sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen pelayanan publik. Kecepatan respon dalam aplikasi SIPADUKO, yang menghubungkan langsung dengan dimensi responsiveness dalam kualitas pelayanan publik, membuktikan bahwa dengan sistem yang efisien dan otomatisasi yang tepat, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik, karena masyarakat merasa diperhatikan dan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan tanggapan terhadap permohonan mereka. Kecepatan respon yang tinggi, didukung oleh teknologi, merupakan bagian integral dalam membangun kualitas pelayanan yang optimal dan dapat diandalkan.

5.2.2.3 Ketersediaan Informasi

Aplikasi SIPADUKO menyediakan informasi yang jelas dan terperinci mengenai prosedur, persyaratan, dan dokumen yang diperlukan untuk setiap jenis permohonan administrasi kependudukan. Pengguna dapat dengan mudah mengakses panduan langkah demi langkah yang menjelaskan proses pengajuan, termasuk dokumen yang harus disiapkan dan syarat yang harus dipenuhi. Informasi ini disajikan dalam format yang mudah dipahami, lengkap dengan contoh dan tips untuk meminimalisir kesalahan saat mengajukan permohonan. Dengan demikian, pengguna merasa lebih percaya diri dan siap dalam memenuhi semua kebutuhan administrasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan efisiensi dalam penggunaan aplikasi.

Aplikasi SIPADUKO menawarkan pembaruan status permohonan yang transparan, memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memantau perkembangan setiap langkah dari proses pengajuan mereka. Setelah permohonan diajukan, pengguna

menerima notifikasi secara real-time yang memberikan informasi terbaru mengenai status, seperti apakah permohonan sedang diproses, memerlukan dokumen tambahan, atau telah disetujui. Transparansi ini tidak hanya mengurangi rasa ketidakpastian bagi pengguna, tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sistem, karena mereka dapat dengan jelas melihat kemajuan permohonan mereka. Dengan adanya fitur ini, pengguna merasa lebih terlibat dan informatif dalam proses administrasi kependudukan, menciptakan pengalaman yang lebih positif.

Transparansi adalah dimensi yang menekankan pada ketersediaan informasi yang akurat, jelas, dan mudah diakses. Informasi adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan yang dibutuhkan oleh orang untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada (Sari, 2021). Ketersediaan informasi yang mudah dipahami dan transparansi dalam pemantauan status permohonan menjadikan pelayanan publik lebih modern, responsif, dan dipercaya masyarakat. Hal ini merupakan wujud nyata dari pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Alimudin (2021) mengemukakan dalam penelitiannya bahwa salah satu wujud dari penerapan prinsip transparansi adalah terbukanya akses informasi kepada masyarakat dimana masyarakat bebas memperoleh informasi yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan. Segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggaraan dan penggunaan layanan dipublikasikan harus secara terbuka atau transparan sehingga mudah dipahami oleh semua masyarakat, maka praktek pelayanan ini bisa dinilai memiliki transparansi yang baik.

5.2.2.4 Dukungan Pelayanan

Tim pelayanan aplikasi SIPADUKO menunjukkan responsifitas yang tinggi dalam membantu pengguna menghadapi kendala teknis yang mungkin terjadi. Pengguna dapat dengan mudah mengakses fitur bantuan dan mengajukan pertanyaan atau melaporkan masalah yang dihadapi melalui aplikasi. Tim pelayanan siap

memberikan dukungan yang cepat dan efektif, baik melalui saluran komunikasi langsung seperti chat maupun melalui email, sehingga masalah dapat diselesaikan dengan segera. Ketersediaan dukungan ini tidak hanya memastikan bahwa pengguna tidak merasa terjebak ketika mengalami kesulitan, tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan, karena mereka merasa didukung dan dihargai dalam proses administrasi kependudukan.

Layanan pelanggan pada aplikasi SIPADUKO dikenal ramah dan profesional, menciptakan pengalaman positif bagi pengguna saat berinteraksi dengan tim dukungan. Setiap anggota tim dilatih untuk memberikan pelayanan yang sopan dan penuh empati, sehingga pengguna merasa nyaman untuk mengajukan pertanyaan atau menyampaikan keluhan. Selain itu, tim ini memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur dan fungsi aplikasi, memungkinkan mereka untuk memberikan jawaban yang akurat dan solusi yang tepat waktu. Dengan pendekatan yang ramah dan profesional ini, SIPADUKO tidak hanya menyelesaikan masalah pengguna dengan efisien, tetapi juga membangun hubungan yang baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Dukungan pelayanan dalam sebuah aplikasi digital pelayanan publik seperti SIPADUKO merupakan elemen krusial yang menunjukkan komitmen penyelenggara dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas layanan. Dalam konteks pelayanan publik, keberadaan bantuan teknis yang responsif tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi juga menjadi indikator kualitas sistem secara keseluruhan. Ketika pengguna menghadapi kesulitan, kecepatan dan kejelasan respons akan sangat menentukan persepsi mereka terhadap mutu layanan.

Selain itu, dukungan pelayanan yang baik juga mencerminkan kepedulian penyelenggara terhadap pengalaman pengguna. Fitur seperti pusat bantuan, layanan pelanggan, atau call center yang mudah diakses akan memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Terlebih dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat sensitif dan penting, ketepatan informasi serta kemampuan petugas dalam memberikan solusi cepat menjadi sangat

vital. Dengan adanya sistem dukungan yang handal, SIPADUKO tidak hanya menjadi alat digital semata, tetapi juga menjadi sarana pelayanan publik yang humanis dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Indah & Syamsir (2023) mengemukakan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh organisasi publik atau pemerintah adalah bentuk pelayanan terbaik yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat atau bahkan pelayanan yang melebihi ekspektasi atau harapan dari masyarakat itu sendiri ketika mereka mendapatkan pelayanan tersebut. Pengembangan konsep pelayanan prima dapat dilakukan dengan menyamakan konsep sikap, perhatian, tingkah laku, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Dengan demikian, keberadaan tim pendukung yang terlatih dan sigap menunjukkan bahwa inovasi digital seperti SIPADUKO tidak berdiri sendiri, melainkan disertai dengan sistem kerja dan sumber daya manusia yang siap menjawab dinamika kebutuhan publik secara real-time.

5.2.2.5 Pengalaman Pengguna

Pengalaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIPADUKO umumnya positif, dengan banyak pengguna melaporkan kemudahan dan efisiensi dalam mengurus administrasi kependudukan. Mereka menghargai antarmuka yang *user-friendly*, yang memudahkan navigasi dan pengajuan dokumen secara *online*. Selain itu, kecepatan pemrosesan permohonan dan transparansi dalam pembaruan status menjadi faktor penting yang meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna juga merasakan dukungan yang kuat dari tim pelayanan yang responsif, yang siap membantu mengatasi kendala teknis. Secara keseluruhan, aplikasi SIPADUKO berhasil memberikan pengalaman yang memuaskan dan efisien, menjadikannya pilihan utama dalam urusan administrasi bagi masyarakat.

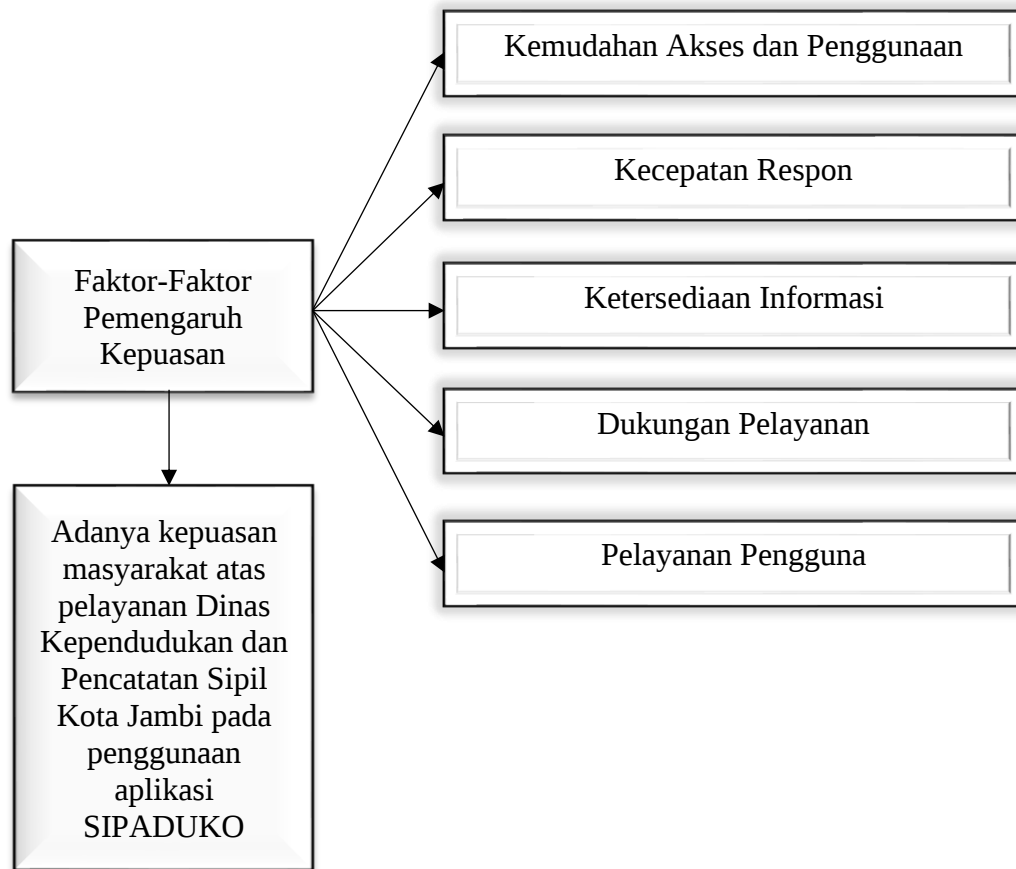
Aplikasi SIPADUKO memberikan kemampuan kepada pengguna untuk melacak dan mengelola permohonan secara mandiri, yang menjadi salah satu fitur unggulannya. Pengguna dapat dengan mudah mengakses riwayat permohonan mereka, melihat status terkini, dan menerima notifikasi terkait perkembangan setiap langkah proses pengajuan. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk merasa lebih terlibat dan

memiliki kontrol atas urusan administrasi mereka tanpa harus terus-menerus menunggu informasi dari pihak lain. Dengan antarmuka yang intuitif, pengguna dapat mencari informasi yang diperlukan dan melakukan tindakan yang diperlukan, seperti mengunggah dokumen tambahan jika diperlukan. Kemampuan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan rasa percaya diri dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan mereka.

Membangun pengalaman pengguna terhadap sebuah produk harus dimulai dengan kemampuan untuk beradaptasi, khususnya dalam memberikan kemudahan akses terhadap fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Kemudahan ini akan membantu pengguna dalam memahami dan memanfaatkan fungsi-fungsi yang ada secara optimal. Dalam konteks ini, sebuah produk dikatakan bernilai apabila mampu memberikan manfaat nyata yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Sebaliknya, jika produk tidak memberikan nilai tambah yang dibutuhkan, maka sejak awal pengguna tidak akan merasakan pengalaman yang bermakna. Oleh karena itu, kepuasan dalam menggunakan produk atau sistem menjadi aspek penting yang harus diperhatikan. Kepuasan ini menjadi tolok ukur untuk menilai sejauh mana pengalaman pengguna dianggap menyenangkan, efektif, dan sesuai harapan saat mengakses aplikasi (Aryansyah, 2023).

Sebuah penelitian yang dilakukan Raihan (2023) menunjukkan bahwa kemudahan yang diberikab dalam akses aplikasi pelayanan publik memberikan kepuasan masyarakat. Pengalaman pengguna diukur melalui dimensi kepuasan dan kemudahan penggunaan, yang sejalan dengan pandangan beberapa ahli tentang adopsi teknologi. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi ini tidak hanya tergantung pada aspek teknisnya saja, tetapi juga pada bagaimana pengguna mengalami dan meresponsnya.

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan di atas, berikut disajikan bagan untuk mempermudah melihat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada penggunaan aplikasi SIPADUKO:



Gambar 5.1
Bagan Faktor-Faktor Pemengaruh Kepuasan
Sumber: Hasil Penelitian, (2024)