

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar belakang

Internet merupakan singkatan dari *Interconnected Networking* dimana sebuah jaringan global yang menghubungkan berbagai komputer dari seluruh dunia dalam berbagai macam jaringan, dengan internet orang-orang dapat mencari dan berbagi informasi tanpa batasan ruang dan waktu<sup>1</sup>. Lahirnya internet di Indonesia sudah tampak sejak perwakilan dari Negara Indonesia berperan aktif dalam kegiatan WSIS yang pertama kali dilakukan pada tahun 2003 di Swiss dan pada 2005 di Tunisia, sejak saat itu Negara Indonesia terus berupaya meningkatkan akses internet kepada seluruh masyarakat Indonesia guna dapat setara dengan Negara-negara lainnya<sup>2</sup>.

Pertumbuhan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di suatu negara berpengaruh secara signifikan terhadap berbagai proses bisnis pada segala sektor, termasuk diantaranya pada sektor pelayanan publik dalam mengutamakan akuntabilitas dan transparansi sehingga dapat memenuhi harapan pengguna layanan<sup>3</sup>. Menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) teknologi informasi merupakan suatu pembelajaran, perencanaan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, dimana Teknologi Informasi ini memanfaatkan komputer elektronik dan

---

<sup>1</sup> Alcianno G. Gani, *Pengenalan Teknologi Internet Serta Dampaknya*, (Jurnal Vol. 2 No. 2, 2018) hlm 71-72

<sup>2</sup> Muhammad Rustam, *Internet dan Penggunaannya*, (Jurnal Studi Komunikasi Dan Media, Vol. 21, No. 1, 2017), hlm 13-24

<sup>3</sup> Haula Rosdiana dan Edi Slanmet Irianto, *Panduan Lengkap: Tata Cara Perpajakan Di Indonesia*, (Jakarta: Visi Media, 2011), hlm

perangkat lunak komputer lainnya untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, dan memperoleh informasi secara aman<sup>4</sup>.

Penggunaan TIK dalam sebuah organisasi pemerintahan dikenal sebagai *e-Government*. Menurut ahli Gil-Gracia konsep *e-Government* tidak hanya melahirkan sebuah efisiensi dan kecanggihan teknologi saja, namun juga sebagai perwujudan dalam melahirkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan aspek-aspek seperti transparansi, keterbukaan, partisipasi masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan<sup>5</sup>. Seperti yang dikatakan Kotler dan Armstrong sebuah pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila terdapat keunggulan yang tinggi pada seluruh produk atau jasa layanan yang ditawarkan agar dapat menghasilkan kepuasan tersendiri bagi penerima layanan baik secara langsung ataupun tidak langsung<sup>6</sup>. Dimana pada produk atau jasa suatu pelayanan yang ditawarkan semakin baik, maka dengan sendirinya nilai kepuasan penerima layanan pun semakin baik pula.

Kehadiran *e-government* bertujuan untuk mempercepat terwujudnya *good governance*, dimana memuat unsur akuntabilitas, transparansi, responsif, setara dan inklusif, efektif dan efisien, mengikuti aturan hukum, partisipatif, dan berorientasi kepada kesepakatan<sup>7</sup>. *Good governance* diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang maksimal, efektif dan efisien terhadap masyarakat selaku penerima layanan, sehingga mampu meningkatkan kualitas

---

<sup>4</sup> Sutarman, *Pengantar Teknologi Informasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009) hlm 13

<sup>5</sup> J. Ramon Gil Garcia, *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study Of Government-Wide Website, Organizational Capabilities, And Institution*, (Electronic Journal of e-Government, Vol. 13, No. 1, 2015)

<sup>6</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press 2019), hlm 61

<sup>7</sup> Yuhefizar, Asrul Huda, Imam Gunawan, Eko Hariyanto, *Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-Government Di Provinsi Sumatera Barat. Membangun E-Government*, (2017), hlm 13

pelayanan publik yang selama ini selalu menjadi kritikan masyarakat.

Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang cerdas adalah *Good Governance*, yang merupakan paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, daya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan berdaya saing. Disamping itu, penerapan *e-government* ini juga harus diimbangi dengan kesiapan aparatur negara dalam pengetahuan teknologinya dan termasuk budaya kerja sebagai penunjang lahirnya *e-Government* yang berkualitas.

Konsep dari *e-Government* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini dalam kerja pemerintahan baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, dapat melahirkan *Smart City* atau Kota Pintar yang tidak hanya memfokuskan pemanfaatan teknologi dan internet dalam hubungan kerja pemerintah, dimana sebuah konsep penataan kota yang berbasis pemanfaatan kemajuan teknologi dalam menciptakan kualitas hidup yang lebih baik dalam segala aspek kehidupan masyarakat kota dengan tujuan menciptakan lingkungan hidup yang aman, nyaman serta berdaya saing tinggi dalam aspek perekonomian dan kualitas sumber daya manusia<sup>8</sup>.

Implementasi *e-Government* di Indonesia dimulai saat dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dan Peraturan Presiden

---

<sup>8</sup> Abdurrozaq Hasibuan dan Oris Krianto Sulaiman, "*Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara.*" Volume 14, Nomor 2, Tahun 2019, hlm. 128-129

Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik<sup>9</sup>. Penerapan *e-Government* bagi setiap instansi pemerintahan, lembaga, maupun organisasi dibawah naungan pemerintah dalam era global saat ini membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan publik<sup>10</sup>.

Berdasarkan hasil survei EGDI (*E-Government Development Index*) yang dilakukan oleh *United Nations* dengan tujuan mengukur keadaan pembangunan *e-Government* Negara yang menjadi anggota didalamnya. Pada tahun 2022 Negara Indonesia berada pada peringkat 77 yang sebelumnya berada di peringkat 88 pada 2 tahun silam, dimana Negara Indonesia mengalami kenaikan peringkat dan peringkat 107 pada tahun 2018 serta peringkat 116 pada 2016. Berikut data perkembangan EGDI Indonesia dari tahun 2016 hingga 2022<sup>11</sup>.

**Table 1.1**  
**Data EDGI Indonesia (2016-2022)**

No.	Tahun	Rangking	EGDI
1.	2016	116	0,4478
2.	2018	107	0,5258
3.	2020	108	0,6612
4.	2022	77	0,7160

Sumber: *E-Government Survey 2020 Department Of Economic And Social Affairs, United Nation*

Berdasarkan data dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa hasil survey sistem pelaksanaan *e-Government* di Indonesia berjalan dengan baik, capaian tersebut tidak lepas dari hasil kerja sama pihak terkait dalam membangun dan mengembangkan *e-government* baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah

<sup>9</sup> Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

<sup>10</sup> Titon Slamet Kurnia, Uumbu Rauta, Arie Siswanto, *E-Government Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Di Indonesia*, (Masalah-masalah Hukum, Jilid 46 No. 2, 2017)

<sup>11</sup> Kominfo.go.id, "Hasil survey PBB, *e-Government* Indonesia naik peringkat". Diakses pada 2 Mei 2023

maupun instansi lainnya yang berkontribusi dalam pengembangan SPBE tersebut. Kota Jambi merupakan salah satu pemerintah daerah yang mendukung program SPBE untuk diterapkan pada setiap daerah di Indonesia.

Penerapan *e-Government* di Kota Jambi tertuang dalam Peraturan Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi<sup>12</sup>. Pada tahun 2017 Kota Jambi dipilih oleh Kominfo RI sebagai salah satu dari 25 daerah di Indonesia dalam “*pilot project*” (percontohan) implementasi *smart city* di Indonesia<sup>13</sup>. Sejak saat itu, pemerintah daerah Kota Jambi terus mengembangkan penerapan *e-government* menjadi semakin baik, hal tersebut dibuktikan dengan beberapa penghargaan yang diraih pemerintah daerah Kota Jambi.

**Tabel 1.2**  
**Penghargaan Kota Jambi melalui SPBE**

No.	Tahun	Penghargaan
1.	2017	<i>Top IT Implementation on Smart City Development</i>
2.	2018	<i>Top Leader on IT Leadership 2018 dan Top IT Improvement</i>
3.	2019	<i>Top Inspiring e-Government Management System</i>
4.	2020	Penghargaan Nusantara Award (Kota Terbaik Dalam Bidang Teknologi dan Kepala Daerah Inovatif untuk Wali Kota Jambi)
5.	2020	<i>Innovative Government Award (IGA)</i>

Sumber: Kominfo RI

Manfaat dari penerapan *e-Government* pada kantor-kantor pemerintahan ialah sebagai penyedia layanan dasar kebutuhan layanan serta memperkuat

<sup>12</sup> Peraturan Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

<sup>13</sup> Pemkot Jambi, *Penguhujung Tahun, Kota Jambi Banjir Penghargaan*. (Jambi.go.id, 25 Januari 2021), Diakses pada 12 Januari 2023

hubungan antara masyarakat dengan pemerintah, dimana kegiatan atau layanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat tidak memiliki batasan ruang dan waktu, dengan internet masyarakat dapat dengan mudah mengakses apa saja yang ingin diketahui<sup>14</sup>. Dengan demikian penerapan layanan *e-government* juga dapat (1) meningkatkan dan memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah mengenai urusan publik sehingga meningkatkan produktivitas para birokrat, (2) adanya transparansi pemerintah sehingga dapat menekan aspek maladministrasi pemerintah, (3) serta dapat mewujudkan prinsip akuntabilitas<sup>15</sup>.

Salah satu instansi pemerintah daerah Kota Jambi yang turut serta melaksanakan penerapan *e-government* dalam pelaksanaan pelayanan publik ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Dukcapil merupakan salah satu pelaksana pelayanan dalam bidang pelayanan administratif yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pada pendaftaran penduduk memiliki beberapa aspek yaitu pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA) serta pembuatan surat pindah. Lalu pada pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, pencatatan pengakuan anak, pengesahan anak, serta perubahan nama dan kewarganegaraan, segala aspek diatas dapat dilaksanakan pada Dinas Dukcapil<sup>16</sup>. Instansi Kementrian dalam negeri mengeluarkan surat No.443.1/2978/Dukcapil pada 6 Maret 2020, mengenai pelayanan adminduk dan pencegahan

---

<sup>14</sup> Joko Tri Nugraha, *E-Government Dan Pelayanan Publik E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman*, (Jurnal Kmonukasi Dan Kajian Media, vol 2, no 1, 2018) hlm 32-42

<sup>15</sup> Erick S Holle, *Pelayanan Melalui Electronic E-Government: Upaya Meminimalisirkan Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*, (Jurnal Sasi, vol 17, no 3, 2011), hlm 21

<sup>16</sup> Ahmad Ripa`I, *Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*, (Jurnal Dukcapil, Vol. 6 No. 1, 2018)

covid-19 kepada Kepala Dinas Dukcapil Di Provinsi, Kabupaten/Kota. Dimana, melalui surat ini dihimbau kepada seluruh Kepala Dinas terkait untuk mengutamakan layanan adminduk secara *online/daring* guna mewujudkan pencegahan covid-19. Kota Jambi menjadi salah satu kota yang diwajibkan untuk menyelenggarakan instruksi tersebut.

Sebagai salah satu bentuk dalam mewujudkan program tersebut, Walikota Kota Jambi merilis salah satu pelayanan publik berbasis *e-service* pertama kalinya pada kegiatan pelayanan publik administrasi tersebut yang diberi nama “SIPADUKO” (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) pada 1 Desember 2021 dan dapat diakses pada website resmi Dinas Dukcapil Kota Jambi, aplikasi SiKoja (Sistem Informasi Kota Jambi) serta dapat diunggah pada *play store* dari masing-masing telepon genggam masyarakat. Aplikasi Sipaduko merupakan suatu aplikasi yang digunakan sebagai pengelola data kependudukan daerah yang meliputi berbagai kegiatan administrasi kependudukan seperti e-KTP, KK, Akte Kelahiran, dan lain sebagainya.

Penerapan layanan berbasis elektronik ini juga bertujuan untuk menekan angka pencaloan yang cukup pesat berkembang serta mempercepat proses penyelesaian data kependudukan. Sebelum aplikasi sipaduko akhirnya diselenggarakan sebagai sistem layanan e-government terdapat beberapa fenomena-fenomena dilapangan yang terjadi pada Dinas Dukcapil dalam layanan konvensional sebelum adanya layanan *e-government* tersebut, diantaranya kendala pelayanan yang kurang maksimal pada Dinas Dukcapil Kota Jambi ialah dengan terbitnya berita dari Tribun Jambi (28 Februari 2020) salah satu warga Kota Jambi mengeluhkan pembuatan data kependudukan di Disdukcapil Kota Jambi

membutuhkan waktu yang begitu lama dalam menyelesaikannya dan informasi yang diberikan antara petugas Disdukcapil dengan UPTD lainnya di Kota Jambi tidak jelas, selain itu terdapat pula pemungutan liar terjadi pasalnya salah satu warga lain menerima layanan dengan cepat namun dengan bantuan perantara<sup>17</sup>.

Jelas dalam berita tersebut benar melanggar prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas dari ketidakjelasan pemberian informasi sehingga membuat masyarakat bingung, waktu pelaksanaan pelayanan yang tidak tepat waktu serta penyalahgunaan upah yang diberikan masyarakat dengan hasil pelayanan menjadi lebih cepat terlaksana.

Tidak hanya Tribun Jambi menurut berita online yang diterbitkan oleh DinamikaJambi.com (20 Juli 2020) memuat bahwa salah satu warga Kota Jambi mengeluh dengan banyaknya persyaratan dan alur pelaksanaan yang berbelit-belit, sehingga membuat masyarakat malas untuk mengurus pembuatan E-KTP, masyarakat juga meminta kepada pihak layanan untuk bersikap lebih transparansi terhadap memberikan informasi persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk mengurus pembuatan E-KTP tersebut<sup>18</sup>. Jelas dalam berita tersebut juga timbal balik dengan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas, dimana pemberi layanan memberikan layanan yang berbelit-belit atau tidak fleksibel kepada penerima layanan sehingga membuat penerima layanan tidak ingin melakukan pelayanan tersebut.

Berdasarkan berita online menurut Tinta Nusantara.co.id.Jambi (02 Maret 2020) memuat berita mengenai keluhan masyarakat Kota Jambi terhadap ruang

---

<sup>17</sup> Tribun Jambi, "Warga Kota Jambi Mengeluh Buat KK Lama, Bayar Rp 100 Ribu Langsung Jadi", Jumat 28 Februari 2020. Diakses pada Minggu 28 November 2021, Pukul 15:20 WIB.

<sup>18</sup> Dinamika Jambi.com, "Bebani Syarat Pembuatan KTP-EI Baru, Masyarakat Ogah Urus KTP", Selasa 21 Juli 2020. Diakses pada Minggu 28 November 2021, Pukul 20:25 WIB.

tunggu pelayanan yang hanya bisa menampung sekitar 15 orang yang membuat antrian panjang pada pagi hingga siang hari, masyarakat berharap Walikota Jambi dapat membantu Disdukcapil dalam menambah luas ruang tunggu pelayanan agar masyarakat bisa lebih nyaman<sup>19</sup>. Jelas terlihat pada berita tersebut Dukcapil Kota Jambi tidak memenuhi konsep pelayanan publik yang berkualitas, dimana seharusnya pada ruang tunggu pelayanan harus memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai agar penerima layanan merasa nyaman saat melakukan pelayanan publik, namun pada praktiknya keadaan berbanding terbalik, sehingga membuat masyarakat merasa tidak nyaman saat melakukan pelayanan pada Dukcapil Kota Jambi tersebut.

Berikutnya berdasarkan website resmi Ombudsman.go.id (18 Februari 2021) sebagai penampung berbagai keluhan masyarakat Kota Jambi memuat berbagai keluhan masyarakat Kota Jambi pada Disdukcapil Kota Jambi yang kurang maksimal dalam melayani masyarakat, salah satunya ialah Deni warga Kotabaru Jambi yang dibuat pusing saat membuat SIM dikarenakan NIK pada e-KTP yang dimilikinya tidak terdaftar pada sistem<sup>20</sup>. Jelas dalam website Ombudsman tersebut masih terdapat beberapa keluhan masyarakat Jambi yang belum ditanggapi oleh pihak Dinas Dukcapil Kota Jambi, hal ini mengakibatkan kualitas pelayanan yang diberikan tidak dilakukan secara maksimal, dimana pada salah satu dimensi sebuah pelayanan yang berkualitas ialah petugas cepat tanggap dalam menerima dan memberi solusi terhadap masalah atau keluhan penerima layanan.

---

<sup>19</sup> Tinta Nusantara, "Butuh Ruang Tunggu Pelayanan Nyaman Dukcapil Kota Jambi", Senin 02 Maret 2020. Diakses pada Minggu 28 November 2021, Pukul 20:34 WIB.

<sup>20</sup> Ombudsman.go.id, "Ombudsman Awasi Keluhan NIK Disdukcapil", Kamis 18 Februari 2021. Diakses pada Minggu 28 November 2021, Pukul 20:48 WIB.

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin pesat pada era globalisasi menimbulkan revolusi baru peralihan sistem kerja dari konvensional ke era digital. Perubahan perkembangan ini juga telah mengubah cara pandang setiap individu dalam melakukan berbagai kegiatan, terutama pada kegiatan instansi-instansi pemerintah maupun organisasi-organisasi terkait. Namun, tidak hanya persoalan penyesuaian perkembangan teknologi yang telah memasuki era revolusi industri 4.0 saja, Indonesia juga dihadapkan dengan situasi yang tidak normal yaitu era pandemik covid-19. Pandemi covid-19 yang hampir melanda seluruh belahan dunia tidak terkecuali di Indonesia pada awal tahun 2020, telah membawa dampak yang cukup besar dari berbagai sektor kehidupan<sup>21</sup>.

Namun demikian hal tersebut mendorong terjadinya revolusi industri 4.0 semakin baik, dimana pola budaya baru dalam mengedepankan komunikasi jarak jauh pada berbagai kegiatan dan layanan administrasi publik juga termasuk didalamnya<sup>22</sup>. Dengan adanya pola budaya baru tersebut, akhirnya pemerintah memberlakukan istilah protokol kesehatan, dimana dengan memberikan batasan-batasan pergerakan kegiatan masyarakat, tidak terkecuali pada sektor pelayanan publik dalam memberikan berbagai pelayanan terhadap masyarakat, seperti layanan administrasi kependudukan, kesehatan, keuangan dan lain sebagainya.

Melalui observasi awal yang dilakukan peneliti pada Dinas Dukcapil Kota Jambi, dalam wawancara skala kecil peneliti bersama narasumber yaitu Pak Eko yang dilakukan pada saat jam istirahat kantor sebagai salah satu pegawai dalam

---

<sup>21</sup> Elza Astari Retaduari, 2 Maret 2020, *Saat Indonesia Pertama Kali Dilanda Covid-19*, (Kompas.Com, 02 Maret 2022), Diakses Pada 15 Desember 2022

<sup>22</sup> Pri Budiarti Rini Sejati, *The Impact Covid-19 Pandemic On Productivity Of Tax Return Document Processing In The New Normal Era At Tax Data And Document Processing Center*, (Jurnal Administrasi Publik, vol 10, no 2, 2020), hlm 474

penanggungjawab aplikasi sipadukon Dinas Dukcapil Kota Jambi, beliau menjelaskan hal yang menjadi faktor lahirnya aplikasi tersebut yaitu:

“...Salah satunya itu perubahan sosial budaya masyarakat, semakin kesini penggunaan digital, alat-alat digital itu semakin banyak, salah satunya *smartphone*. Kemudian termasuk juga keterbatasan waktu, ruang dan biaya dari warga, jadi pemerintah dalam hal ini menyediakan, sebagaimana tugas pemerintah untuk menyediakan fasilitas, menyediakan fasilitas aplikasi monitor yang kegunaannya sebagai proses pelayanan adminduk, kurang lebih seperti itu. Ditambah lagi variabel alam, misalnya kita sama-sama sudah pernah melewati pandemik gitu, ada layanan yang dapat diakses secara online, filosofinya seperti itu, sehingga kita memudahkan masyarakat untuk memberikan pelayanan, sehingga akhirnya jarak antara ruang, waktu kemudian biaya menjadi sempit”<sup>23</sup>.

Berdasarkan wawancara tersebut menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang akhirnya membuat Dinas Dukcapil Kota Jambi mengadakan pelayanan secara digital untuk pertama kalinya, mulai dari adanya perubahan sosial budaya masyarakat, perkembangan zaman serta faktor keadaan yang cukup mendadak yaitu (Covid-19) melalui aplikasi sehingga diharapkan peningkatan perkembangan pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kota Jambi dapat berjalan secara efisien dan efektif tanpa memberatkan masyarakat.

Namun pada pelaksanaannya ternyata didapati beberapa kelemahan pada aplikasi sipaduko sebagai sistem layanan e-government pengelola data kependudukan. Hal ini dibuktikan dengan penilaian langsung dari beberapa pengguna aplikasi pada penilaian *google form*, dimana pada pengaksesan aplikasi tersebut masih terbilang cukup lamban dan beberapa fitur yang kurang mendukung. Beberapa pengguna juga mengeluhkan bahwa aplikasi sering kali mengalami keadaan *freeze* (keadaan suatu sistem tidak bergerak atau tidak

---

<sup>23</sup> Wawancara Dengan Bapak Eko Selaku Penanggungjawab Atas Aplikasi SiPaduko Pada 17 Oktober 2022 di Kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi

responsive). Selain itu, masyarakat juga menambahkan agar aplikasi sipaduko tersebut ditambahkan fitur komunikasi 2 arah antara masyarakat dengan pegawai Dinas Dukcapil Kota Jambi (operator) agar dapat berkomunikasi langsung dengan pegawai terkait layanan yang ingin diketahui masyarakat.

Keluhan-keluhan tersebut tentu menjadi teguran keras bagi pemerintah daerah khususnya pada Dinas Dukcapil Kota Jambi agar dapat meningkatkan sistem dari aplikasi sipaduko, dengan demikian masyarakat tertarik menggunakan aplikasi sipaduko sebagai layanan berbasis digital. Tidak lama setelah keluhan-keluhan masyarakat bermunculan, akhirnya aplikasi sipaduko tersebut mengalami pemberhentian operasional (sementara) dan masyarakat kembali melakukan pelayanan secara konvensional, berdasarkan berita online TribunJambi “Pelayanan Online Dukcapil Kota Jambi Tutup Sementara, Server Down”<sup>24</sup>, terdapat pemindahan server dari Dinas Dukcapil Kota Jambi ke Diskominfo Kota Jambi, hal tersebut dilakukan karena arus listrik pada Dinas Dukcapil Kota Jambi sering kali turun, maka dari itu pelayanan secara online tersebut tidak terlaksana dengan baik. Berdasarkan berita tersebut, terlihat ketidaksiapan dari pihak Dinas Dukcapil Kota Jambi terhadap sebab-akibat yang akan datang dalam menggunakan sistem berbasis elektronik.

Kepala Dinas Dukcapil menyatakan terdapat hanya 10% dari masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi tersebut, dimana hanya 10-15 orang yang menggunakan aplikasi sipaduko dari 100 data yang mengajukan KK langsung ke Dinas Dukcapil Kota Jambi. Menanggapi hal tersebut, Dinas Dukcapil bekerja sama dengan Dinas Kominfo Kota Jambi untuk mengupgrade aplikasi sipaduko

---

<sup>24</sup> Rara Khushshoh Azzahro, “Pelayanan Online Dukcapil Kota Jambi Tutup Sementara, Server Down”, Tribun Jambi, 24 Desember 2021. Diakses Pada 3 Desember 2022

tersebut menjadi versi yang lebih menarik, diketahui pada versi pertama persoalan yang terdapat pada aplikasi tersebut ialah pada sistem teknis (server penuh), sehingga membuat proses layanan menjadi lamban<sup>25</sup>.

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Pengguna Layanan Aplikasi Sipaduko Juli-Desember 2022**

No	Jenis layanan	Jumlah
<b>I</b>	<b>KK</b>	
	1. KK Baru	16
	2. Perubahan KK	585
	3. Kk Hilang	10
	4. KK Kedatangan	26
	5. SKTT	0
		<b>637</b>
<b>II</b>	<b>KTP-el</b>	
	1. KTP-el Baru	8
	2. Perubahan KTP-el	244
	3. KTP-el Rusak	130
	4. KTP-el Hilang	79
	5. Perekaman Warga Sekitar/ Rentan	5
		<b>466</b>
<b>III</b>	<b>KIA</b>	
	1. KIA Baru	153
	2. Perubahan KIA	3
	3. KIA Hilang	1
		<b>157</b>
<b>IV</b>	<b>Permohonan Konsolidasi</b>	<b>130</b>
<b>V</b>	<b>Pengajuan SKPWNI</b>	<b>107</b>
<b>VI</b>	<b>AKTA</b>	
	1. AKTA Kelahiran	115
	2. AKTA Kematian	23
		<b>138</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1635</b>

Sumber: Dinas Dukcapil Kota Jambi

Menanggapi kritikan kekurangan pada aplikasi SiPaduko yang meluas di dunia maya, melalui obesrvasi awal peneliti pada Dinas Dukcapil Kota Jambi,

<sup>25</sup> Rara Khushshoh Azzahro, *Aplikasi Sipaduko Dukcapil Kota Jambi Lemot, Nirwan: Sudah Diperbaiki*, (Tribun Jambi, 11 Maret 2022), Diakses Pada 17 Desember 2022

berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber yaitu Pak Eko yang dilakukan pada jam istirahat Kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi sebagai salah satu pegawai Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam penanggungjawab aplikasi sipaduko, menjelaskan hal yang menjadi kritikan masyarakat terhadap aplikasi tersebut yaitu:

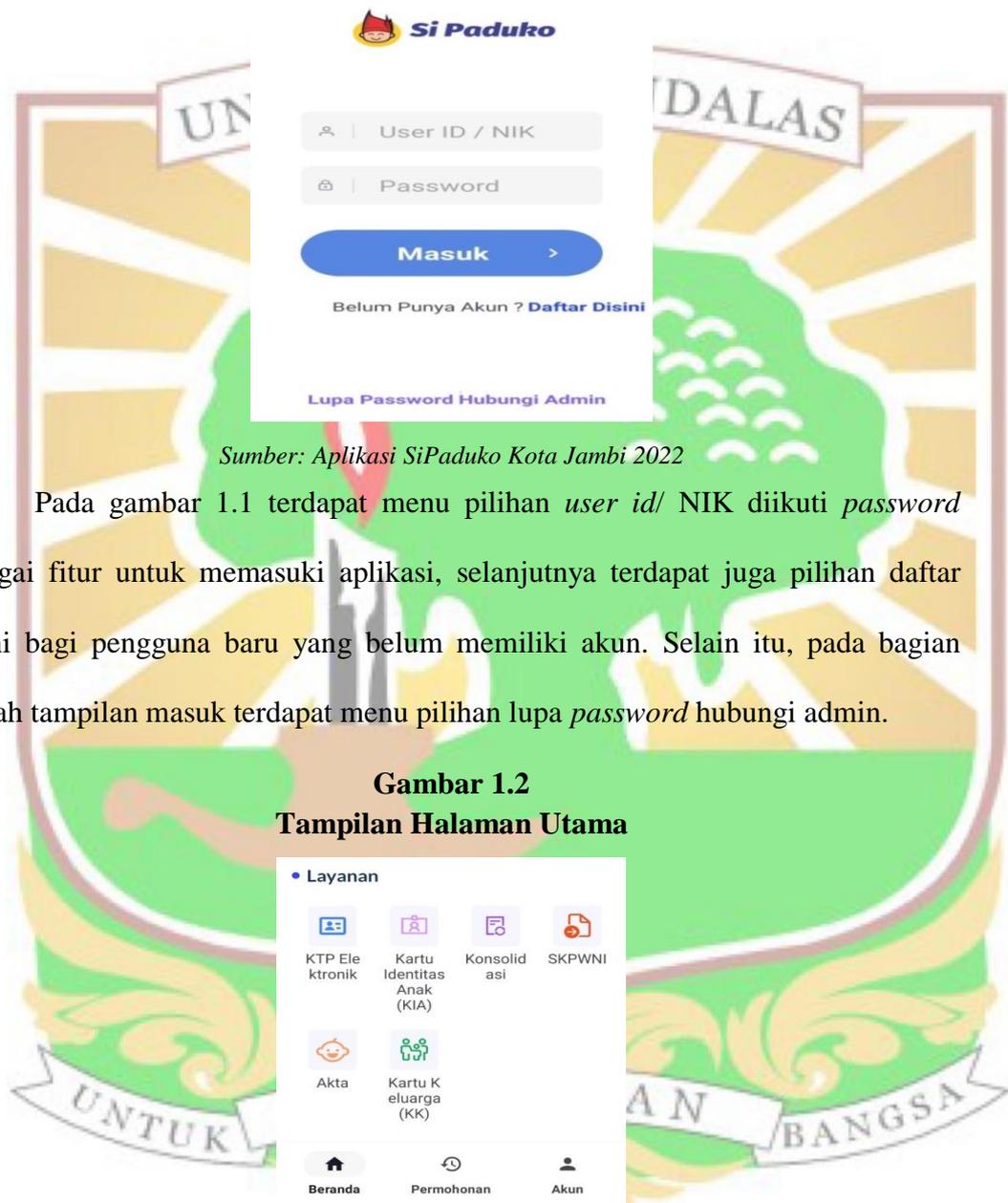
“Jadi launching pertama aplikasi sipaduko ini sekitar akhir tahun 2021 kemudian sempat berjalan namun, karena satu dan lain hal yang sifatnya teknis, aplikasi tersebut diberhentikan sementara, kemudian terus dikembangkan dan disempurnakan, lalu di launching kembali dengan bentuk tampilan yang lebih dinamis, lebih kekinian sehingga kemudian penggunaannya oleh masyarakat itu semakin gampang. Dan juga aplikasi ini sudah bisa diakses melalui smartphone masing-masing melalui *google playstore* sebagai pengguna android, namun untuk sementara ini pengguna ios belum bisa mengakses karena masih dala tahap proses pengajuan”<sup>26</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, pihak pemerintah Dinas Dukcapil Kota Jambi menyadari akan kritikan dari masyarakat mengenai kekurangan-kekurangan dari aplikasi tersebut, sehingga aplikasi sipaduko harus diberhentikan sementara untuk ditingkatkan kembali fitur-fitur dan kendala teknisnya. Serta variabel mengenai pengaksesan yang masih dalam tahap proses penyempurnaan agar seluruh pengguna smartphone baik android maupun ios dapat dengan mudah mendapatkan dan menggunakan aplikasi sipaduko.

Berikut ini beberapa gambaran tampilan aplikasi siaduko pada versi android sebelum mengalami beberapa pengembangan.

<sup>26</sup> Wawancara Dengan Bapak Eko Selaku Penanggungjawab Atas Aplikasi SiPaduko Pada 17 Oktober 2022 di Kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi

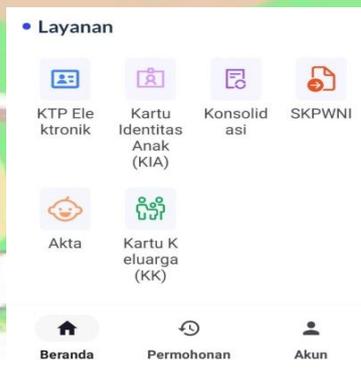
**Gambar 1.1**  
**Tampilan Masuk Aplikasi Sipaduko**



Sumber: Aplikasi SiPaduko Kota Jambi 2022

Pada gambar 1.1 terdapat menu pilihan *user id/ NIK* diikuti *password* sebagai fitur untuk memasuki aplikasi, selanjutnya terdapat juga pilihan daftar disini bagi pengguna baru yang belum memiliki akun. Selain itu, pada bagian bawah tampilan masuk terdapat menu pilihan lupa *password* hubungi admin.

**Gambar 1.2**  
**Tampilan Halaman Utama**



Sumber: Aplikasi SiPaduko Kota Jambi 2022

Pada gambar 1.2 menampilkan beberapa fitur pilihan pada menu beranda yaitu KTP-Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Konsolidasi, SKPWNI, Akta dan Kartu Keluarga (KK) dengan *design* yang disertai gambar yang menggambarkan maksud dari menu pilihan tersebut. Selanjutnya terdapat fitur permohonan yang didalamnya memuat daftar permohonan yang diajukan

pengguna terhadap layanan serta pada fitur akun yang didalamnya memuat informasi data diri pengguna aplikasi sipaduko.

**Gambar 1.3**  
**Tampilan Fitur Layanan KTP-Elektronik**



*Sumber: Aplikasi SiPaduko Kota Jambi 2022*

Pada gambar 1.3 menampilkan beberapa menu pilihan yaitu KTP-el baru bagi masyarakat yang baru akan mendaftar dimana didalamnya memuat apa saja bahan persyaratan yang diperlukan dan nantinya masyarakat hanya tinggal mengupload bahan tersebut ke aplikasi sipaduko pada platform yang tersedia. Selanjutnya terdapat layanan lain seperti, perubahan KTP-el, KTP-el rusak, KTP-el hilang dan terakhir perekaman warga sakit/ rentan, dimana langkah penggunaannya sama halnya dengan KTP-el baru.

**Gambar 1.4**  
**Tampilan Layanan Kartu Identitas Anak (KIA)**



*Sumber: Aplikasi SiPaduko Kota Jambi 2022*

Pada gambar 1.4 diatas menghadirkan 3 menu pilihan yaitu, KIA baru, perubahan KIA dan KIA hilang. Sama halnya dengan fitur layanan KTP-el, setelah memilih menu pilihan pada layanan KIA didalamnya memuat apa saja bahan persyaratan dan ketentuan yang perlu disiapkan, lalu pengguna tinggal memotret dan mengupload persyaratan tersebut sesuai menu fitur layanan pilihan yang diinginkan pengguna.

**Gambar 1.5**

**Tampilan Layanan Konsolidasi Dan SKPWNI**



*Sumber: Aplikasi SiPaduko Kota Jambi 2022*

Pada gambar 1.5 menampilkan 1 menu pilihan yaitu pada layanan konsolidasi memuat menu permohonan konsolidasi dimana kegiatan penggabungan 2 atau lebih elemen untuk menjadi satu dengan mengajukan permohonan pada aplikasi sipaduko yang didalamnya memuat apa saja syarat dan ketentuan yang perlu disiapkan. Berikutnya pada layanan SKPWNI, dimana merupakan salah satu dokumen kependudukan yang menerangkan pindahnya penduduk ke daerah domisili yang baru dengan melakukan pengajuan pada aplikasi sipaduko tersebut.

**Gambar 1.6**

**Tampilan Layanan Akta**



*Sumber: Aplikasi SiPaduko Kota Jambi 2022*

Pada gambar 1.6 menampilkan 2 menu pilhan yaitu akta kelahiran dan akta kematian. Sama halnya dengan menu fitur layanan sebelumnya yang telah dijabarkan diatas, setelah memilih fitur tersebut didalamnya memuat apa saja syarat dan ketentuan yang perlu disiapkan, lalu pengguna tinggal memotret dan mengupload persyaratan sesuai menu fitur pilihan yang diinginkan pengguna.

**Gambar 1.7**  
**Tampilan Layanan Kartu Keluarga (KK)**



*Sumber: Aplikasi SiPaduko Kota Jambi 2022*

Pada gambar 1.7 menampilkan 4 menu pilihan yaitu KK baru, perubahan KK, KK hilang dan KK kedatangan. Masing-masing memiliki fungsi sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan pengguna, sama halnya dengan menu pilihan layanan diatas, keempat menu pilihan layanan KK tersebut didalamnya memuat apa saja syarat dan ketentuan yang perlu disiapkan, lalu pengguna hanya memotret dan mengupload bahan syarat ketentuan tersebut sesuai menu fitur pilihan layanan yang diinginkan pengguna.

Berdasarkan fenomena-fenomena empiris yang telah peneliti jabarkan diatas mengenai aplikasi sipaduko, peneliti melihat bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi sipaduko masih dalam tahap peralihan pematangan dari sistem konvensional menuju sistem layanan *e-government*, sehingga dalam penyelenggaraannya masih terdapat kendala.. Maka dari itu, peneliti bermaksud

melakukan evaluasi terhadap aplikasi sipaduko dengan tujuan membahas lebih dalam mengenai perkembangan kematangan sistem aplikasi sipaduko, agar dapat tercipta layanan e-government yang berkualitas sehingga tercapainya good governance pada pelayanan publik yang dilakuka pada Dinas dukcapil Kota Jambi. Pihak Dinas Dukcapil juga diharapkan dapat menjaga kualitas kinerja dari aplikasi sipaduko dan terus memberikan dorongan kepada masyarakat agar dapat lebih memilih layanan secara online tersebut.

Dalam melihat bagaimana evaluasi terhadap aplikasi sipaduko dilakukan peneliti menggunakan model kematangan e-government, dimana tahapan evaluasi yang dikembangkan dengan tujuan menilai kondisi dari e-government melalui aplikasi sipaduko secara lebih optimal (matang). Dalam pelaksanaannya model ini akan menunjukkan sejauh mana keberhasilan penerapan *e-government* tersebut berkembang<sup>27</sup>. Terdapat beberapa model kematangan *e-government* yang diformulasikan oleh beberapa ahli diantaranya seperti model Layne & Lee, model Gartner, Model Hiller & Bellanger, Model *United Nation*, model Fietkiewicz, Mainka & Stock dan masih banyak ahli lainnya yang dalam mengevaluasi tingkat kematangan *e-government* melalui alat yang menggambarkan tahapan-tahapan perkembangan kematangan *e-government* secara berkala.

Pada penelitian ini peneliti memilih menggunakan model dari Fietkiewicz et.al Tahun 2017 dimana model ini merupakan model terbaru dari *E-Government Maturity Model* yang lahir dari hasil formulasi pertimbangan terhadap perkembangan model-model *Maturuty e-Government* sebelumnya (model Hiller

---

<sup>27</sup> Zhean E. Anugrah, Saifullah Zakaria, Ivan D, *Evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Bekasi Tahun 2020*, (JANITRA (Jurnal Administrasi Pemerintahan), vol 2, no 1, 2022)

& Bellenger, Moon Layne&Lee dan masih banyak lagi). Fietkiewicz et.al menggunakan istilah “pilar” yang tujuan utamanya untuk menilai tingkat kematangan *e-Government* yang setiap aspek dari tahapannya sebagai bagian dari kemajuan *e-Government* itu sendiri, dalam jurnalnya Fietkiwitz et.al menyebutkan bahwa terdapat 5 tahapan yang harus diperhatikan dalam mengevaluasi *e-Government*, yaitu *information dissemination (catalogue)*, *communication*, *transaction*, *interoperability (integration)*, dan *participation*<sup>28</sup>. Maka dari itu, diharapkan dapat melihat bagaimana evolusi dari teori baru evaluasi *e-Government* ini dapat berkontribusi dengan baik dalam perkembangan kematangan aplikasi sipaduko pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.

Berdasarkan fenomena yang telah peneliti jabarkan diatas, serta beberapa kali melakukan wawancara skala kecil bersama pihak terkait, peneliti melihat bahwa penelitian ini menarik dilakukan karena Kota Jambi merupakan salah satu Kota yang terbuka akan dunia teknologi terbukti dengan beberapa penghargaan yang telah diraih oleh Pemerintah Daerah Kota Jambi untuk kategori pemanfaatan *e-Government*, namun pada Dinas Dukcapil masih terbilang kurang maksimal baik dari segi sistem dan fitur layanan aplikasi sendiri, sehingga antusias masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut tidak terlihat atau hanya terlihat pada awal peluncuran saja, namun tidak bertahan secara optimal. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan analisis yang berjudul **“Evaluasi Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sipaduko Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi”**.

---

<sup>28</sup> Kaja J. Fietkiewicz, Agnes Mainka, Wolfgang G. Stock, *Egovernment In Cities Of The Knowledge Society. An Empirical Investigation Of Smart Cities' Governmental Websites*, (Government Information Quarterly Journal, vol 34, 2017), hlm 77

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang ada pada penelitian ini adalah bagaimana hasil evaluasi *e-Government* melalui aplikasi sipaduko pada Dinas Dukcapil Kota Jambi dengan menggunakan model kematangan *e-government*?

## 1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan paparan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis hasil evaluasi penerapan *e-Government* melalui aplikasi sipaduko pada Dinas Dukcapil Kota Jambi menggunakan model kematangan *e-government*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan keilmuan Administrasi Publik, karena penelitian yang akan peneliti angkat ini terdapat kajian-kajian mengenai Administrasi Publik dalam konstansi pelayanan publik terutama mengenai pelayanan pemerintah elektronik (*e-Government*). Dengan demikian, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan dan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi mahasiswa Adiminstrasi Publik lainnya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini manfaat yang dirasakan oleh peneliti ialah sebagai wadah untuk menerapkan ilmu pengetahuan selama perkuliahan terutama ilmu pelayanan publik khususnya layanan pada sistem pemerintah berbasis digital (*e-Government*).
2. Bagi lembaga, manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai bahan acuan dan wawasan serta masukan terhadap instansi terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi (Dinas Dukcapil).

