

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI SIPADUKO TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA JAMBI

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH:

**ANA ISMAH MAULA
2110842034**



Dosen Pembimbing:

1. Kusdarini, S.IP, M.PA
2. Nila Wahyuni, S.AP., M.AP

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2025

ABSTRAK

Ana Ismah Maula, 2110842034, Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi SiPaduko Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Jambi, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2025. Dibimbing oleh: Kusdarini, S. IP, M.PA dan Nila Wahyuni, S. Ap., M. AP. Skripsi ini terdiri dari 189 halaman dengan referensi 14 buku teori, 8 buku metode, 5 Skripsi, 6 artikel, 6 jurnal, 1 Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Kota Jambi, 1 Peraturan Walikota Jambi, 1 Peraturan Gubernur Provinsi Jambi, 2 Peraturan Menteri, 1 Peraturan Presiden, dan 3 website internet.

Aplikasi SiPaduko dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan merupakan aplikasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyediakan layanan administrasi kependudukan. Kota Jambi memiliki skor SPBE tertinggi keempat di Indonesia. Namun, pada tahun 2024 penggunaan aplikasi ini justru menurun, dari 3.137 layanan menjadi 2.205 layanan. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih prosedur konvensional, dan ditemukan sejumlah ulasan negatif terkait pengalaman pengguna aplikasi SiPaduko. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko dan mengetahui kepuasan masyarakat pada aplikasi SiPaduko di Kota Jambi, serta mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dikombinasikan dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan sampel acak nonproporsional berstrata melalui kuesioner. Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's alpha, dan validitas diuji menggunakan Korelasi Bivariat Pearson. Analisis data meliputi statistik deskriptif melalui perhitungan Tingkatan Capaian Responden (TCR), serta statistik inferensial menggunakan uji Kendall's Tau dan perhitungan Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden, kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko berada pada kategori baik dengan nilai TCR 86,96%, sedangkan kepuasan masyarakat juga tergolong baik dengan nilai TCR 81,05%. Hasil uji korelasi Kendall's Tau menunjukkan nilai 0,302, yang berarti terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Selain itu, kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 15,1% terhadap kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Aplikasi SiPaduko; Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Ana Ismah Maula, 2110842034, The Influence of the Quality of the SiPaduko Application Service on Public Satisfaction in Jambi City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2025. Supervised by: Kusdarini, S. IP, M.PA dan Nila Wahyuni, S. Ap., M. AP. This thesis consists of 198 pages with references to the theory of 15 books, 8 books method, 5 thesis, 7 articles, 7 journals, 1 Decision of the Head of the Jambi City Civil Registration Service, 1 Jambi City Mayor Regulation, 1 Jambi Province Governor Regulation, 2 Minister Regulations, 1 President Regulation, dan 3 internet website.

The SiPaduko application is managed by the Jambi City Population and Civil Registration Office and is an application that implements the Electronic-Based Government System (SPBE), which provides population administration services. Jambi City has the fourth highest SPBE score in Indonesia. However, in 2024, the use of this application actually decreased, from 3,137 services to 2,205 services. In addition, there are still people who prefer conventional procedures, and a number of negative reviews have been found regarding the user experience of the SiPaduko application. This study aims to determine the quality of the SiPaduko application service and the satisfaction of the community with the SiPaduko application in Jambi City, as well as to determine whether or not the quality of the SiPaduko application service has an effect on community satisfaction in Jambi City.

This study uses a quantitative method combined with a descriptive approach. Data was collected using a stratified non-proportional random sample through a questionnaire. Reliability was tested using Cronbach's alpha, and validity was tested using Pearson's Bivariate Correlation. Data analysis included descriptive statistics through the calculation of the Respondent Achievement Level (TCR), as well as inferential statistics using Kendall's Tau test and the calculation of the Coefficient of Determination (R^2).

Based on the results of descriptive analysis of 100 respondents, the quality of the SiPaduko application service is in the good category with a TCR value of 86.96%, while public satisfaction is also classified as good with a TCR value of 81.05%. The results of Kendall's Tau correlation test showed a value of 0.302, which means that there is a positive relationship between service quality and public satisfaction, so the alternative hypothesis (H_a) is accepted. This means that the better the quality of service provided, the higher the public satisfaction. In addition, service quality has a 15.1% effect on public satisfaction, while the rest is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: SiPaduko Application; Electronic-Based Government System or Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); Service Quality; Public Satisfaction.

ABSTRAK

Ana Ismah Maula, 2110842034, Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi SiPaduko Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Jambi, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2025. Dibimbing oleh: Kusdarini, S. IP, M.PA dan Nila Wahyuni, S. Ap., M. AP. Skripsi ini terdiri dari 189 halaman dengan referensi 14 buku teori, 8 buku metode, 5 Skripsi, 6 artikel, 6 jurnal, 1 Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Kota Jambi, 1 Peraturan Walikota Jambi, 1 Peraturan Gubernur Provinsi Jambi, 2 Peraturan Menteri, 1 Peraturan Presiden, dan 3 website internet.

Aplikasi SiPaduko dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan merupakan aplikasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyediakan layanan administrasi kependudukan. Kota Jambi memiliki skor SPBE tertinggi keempat di Indonesia. Namun, pada tahun 2024 penggunaan aplikasi ini justru menurun, dari 3.137 layanan menjadi 2.205 layanan. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang lebih memilih prosedur konvensional, dan ditemukan sejumlah ulasan negatif terkait pengalaman pengguna aplikasi SiPaduko. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko dan mengetahui kepuasan masyarakat pada aplikasi SiPaduko di Kota Jambi, serta mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dikombinasikan dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan sampel acak nonproporsional berstrata melalui kuesioner. Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's alpha, dan validitas diuji menggunakan Korelasi Bivariat Pearson. Analisis data meliputi statistik deskriptif melalui perhitungan Tingkatan Capaian Responden (TCR), serta statistik inferensial menggunakan uji Kendall's Tau dan perhitungan Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 100 responden, kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko berada pada kategori baik dengan nilai TCR 86,96%, sedangkan kepuasan masyarakat juga tergolong baik dengan nilai TCR 81,05%. Hasil uji korelasi Kendall's Tau menunjukkan nilai 0,302, yang berarti terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan masyarakat juga meningkat. Selain itu, kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 15,1% terhadap kepuasan masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Aplikasi SiPaduko; Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Ana Ismah Maula, 2110842034, The Influence of the Quality of the SiPaduko Application Service on Public Satisfaction in Jambi City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2025. Supervised by: Kusdarini, S. IP, M.PA dan Nila Wahyuni, S. Ap., M. AP. This thesis consists of 198 pages with references to the theory of 15 books, 8 books method, 5 thesis, 7 articles, 7 journals, 1 Decision of the Head of the Jambi City Civil Registration Service, 1 Jambi City Mayor Regulation, 1 Jambi Province Governor Regulation, 2 Minister Regulations, 1 President Regulation, dan 3 internet website.

The SiPaduko application is managed by the Jambi City Population and Civil Registration Office and is an application that implements the Electronic-Based Government System (SPBE), which provides population administration services. Jambi City has the fourth highest SPBE score in Indonesia. However, in 2024, the use of this application actually decreased, from 3,137 services to 2,205 services. In addition, there are still people who prefer conventional procedures, and a number of negative reviews have been found regarding the user experience of the SiPaduko application. This study aims to determine the quality of the SiPaduko application service and the satisfaction of the community with the SiPaduko application in Jambi City, as well as to determine whether or not the quality of the SiPaduko application service has an effect on community satisfaction in Jambi City.

This study uses a quantitative method combined with a descriptive approach. Data was collected using a stratified non-proportional random sample through a questionnaire. Reliability was tested using Cronbach's alpha, and validity was tested using Pearson's Bivariate Correlation. Data analysis included descriptive statistics through the calculation of the Respondent Achievement Level (TCR), as well as inferential statistics using Kendall's Tau test and the calculation of the Coefficient of Determination (R^2).

Based on the results of descriptive analysis of 100 respondents, the quality of the SiPaduko application service is in the good category with a TCR value of 86.96%, while public satisfaction is also classified as good with a TCR value of 81.05%. The results of Kendall's Tau correlation test showed a value of 0.302, which means that there is a positive relationship between service quality and public satisfaction, so the alternative hypothesis (H_a) is accepted. This means that the better the quality of service provided, the higher the public satisfaction. In addition, service quality has a 15.1% effect on public satisfaction, while the rest is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: SiPaduko Application; Electronic-Based Government System or Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE); Service Quality; Public Satisfaction.