

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya dinamika global berdampak besar pada berbagai bidang, salah satunya teknologi. Teknologi berperan penting dalam menciptakan kemudahan bagi manusia untuk melakukan berbagai aktivitas. Era digitalisasi yang dimulai dari perkembangan teknologi memberikan kemudahan akses terhadap informasi yang semakin meluas, hal ini sejalan dengan terjadinya perubahan lingkungan yang cepat atas meningkatnya akses masyarakat terhadap informasi.

Sistem informasi berbasis teknologi merupakan bidang kajian yang mencakup teknologi pertukaran data untuk mengolah, menyimpan, serta menyampaikan informasi secara cepat lewat jaringan komunikasi¹. Berbagai sektor masyarakat, seperti bisnis, kesehatan, dan pemerintahan, sangat terpengaruh oleh kemajuan pesat dalam teknologi informasi.

Perkembangan teknologi informasi menuntut pemerintah untuk menjadi lebih adaptif dan responsif dalam memberikan pelayanan publik. Teknologi ini memberikan kemudahan akses terhadap informasi yang lebih transparan dan akuntabel. Seiring meningkatnya literasi digital, masyarakat pun semakin menuntut layanan informasi yang efektif, efisien, dan terbuka dalam setiap aspek pelayanan pemerintahan.

Sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan informasi dan layanan publik yang cepat dan efisien, pemerintah merespon tuntutan tersebut

¹ T Rachmadi, *Pengantar Teknologi Informasi*, Vol. 1 (Lampung: Tiga Ebook, 2020).

dengan menghadirkan *e-government* dalam pelaksanaan pelayanan. *E-government* kini telah menjadi hal yang tidak akan lepas dari pemberian informasi dan layanan oleh pemerintah kepada masyarakat. UNDP mendefinisikan *e-government* sebagai langkah pemerintah dalam menyebarluaskan informasi dan memberikan layanan kepada masyarakat secara efektif dan lebih baik².

Pengantar *e-government* di Indonesia diawali dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*³. Pemerintahan elektronik merupakan upaya untuk meningkatkan praktik administrasi pemerintah melalui transformasi digital⁴. Di Indonesia, konsep ini lebih dikenal sebagai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) setelah diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018⁵.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan inisiatif untuk menyediakan layanan optimal di seluruh lingkup pemerintahan, mulai dari instansi pusat hingga pelaku usaha. Hal ini dicapai dengan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik. Upaya pemerintah dalam

² Amareta Kristina Kesumadewi, 'Penerapan E-Government Di Indonesia Sebagai Upaya Pemberantasan Korupsi', *Wacana Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6.1 (2019), 103.

³ Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

⁴ Khairudin and others, *Membangun Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government*, C Amerta Media, 2022
<<https://publikasi.ubl.ac.id/index.php/Monograf/catalog/book/74>>.

⁵ Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

menerapkan *e-government* melalui SPBE merupakan langkah strategis mewujudkan tata kelola yang bertanggung jawab⁶.

Implementasi SPBE meliputi beragam sasaran, mulai dari lembaga pusat, pemerintah daerah, ASN, individu, masyarakat umum, pelaku bisnis, hingga pihak-pihak terkait lainnya. Salah satu lembaga yang telah menerapkan SPBE adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB). Kementerian ini mendefinisikan SPBE sebagai wujud pengelolaan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyajikan layanan optimal kepada penggunaannya⁷.

Penyelenggaraan pemerintahan yang partisipatif, terbuka, akuntabel, dan inovatif di dorong untuk dapat terlaksanakan melalui penggunaan SPBE. Selain itu, SPBE juga memberikan peluang agar terjadi peningkatan kooperasi antara setiap instansi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya, meningkatkan layanan publik yang unggul terhadap masyarakat secara keseluruhan, serta memperkecil taraf kesewenangan, seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme menggunakan sistem pengaduan dan pengawasan masyarakat berdasar elektronik. Sehingga, kinerja pemerintah akuntabel dan lebih mudah dijangkau.

Dalam penerapannya, SPBE disusun mengacu pada Rencana Induk SPBE serta Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN), yang mencakup kerangka arsitektur SPBE di tingkat nasional. Pengaturannya berada di

⁶ A. C. D. A Andi, 'Pengaruh Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Akuntabilitas Kinerja Di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan' (STIA LAN, 2024).

⁷ Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2020. *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. <https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>. Diakses pada 16 Januari 2025.

bawah kewenangan beberapa kementerian sesuai bidang masing-masing, misalnya arsitektur aplikasi dan infrastruktur SPBE oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, serta ranah arsitektural proses bisnis maupun struktur layanan SPBE oleh kementerian yang menangani aparatur negara.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Elektronik mengatur bahwa lembaga pemerintah di tingkat pusat maupun daerah wajib mengembangkan aplikasi yang mendukung pelaksanaan layanan sistem SPBE. Aplikasi umum wajib digunakan untuk layanan SPBE seperti pengadaan barang dan jasa, pemberian fasilitas, dan perizinan. Sementara itu, aplikasi khusus dapat dikembangkan oleh lembaga pusat maupun pemerintah daerah sesuai dengan kerangka arsitektural SPBE di instansi masing-masing, serta tetap mengacu pada regulasi yang berlaku. Dalam melihat penerapan kebijakan tersebut dalam praktiknya, secara operasional implementasi SPBE yang diterapkan di Indonesia berupa⁸:

- a. Kebijakan internal tata kelola SPBE yang mengacu kepada peraturan prosedur dan mekanisme dalam pengelolaan SPBE, seperti kebijakan, organisasi dan pelatihan.
- b. Perencanaan strategis SPBE yang membentuk proses identifikasi dan pengembangan strategi yang akan mempengaruhi implementasi dan kesuksesan SPBE.
- c. Menyediakan infrastruktur dan sumber daya teknologi informasi dan komunikasi yang diperlukan dalam mendukung SPBE.

⁸ Andi., Ibid., hlm. 33-36.

- d. Penyelenggara SPBE yang mengatur dan mengelola layanan publik berbasis elektronik dengan memastikan kelayakan, kualitas dan efisiensi SPBE.
- e. Penerapan manajemen SPBE dengan menggunakan metode manajemen yang efektif dalam mengelola proses implementasi dan penggunaan SPBE.
- f. Pelaksanaan audit TIK dengan melalui audit serta pengawasan kebijakan, prosedur, dan kinerja SPBE untuk memastikan efektivitas.
- g. Administrasi pemerintahan digital disediakan melalui fasilitas administrasi yang menunjang implementasi SPBE oleh pemerintah daerah guna meningkatkan efektivitas kinerja di berbagai bidang, khususnya layanan internal sesuai dengan kebutuhan birokrasi.
- h. Layanan publik yang didukung secara elektronik melalui tujuan untuk meningkatkan proses layanan publik dengan membuatnya lebih nyaman dan mudah diakses. Pelayanan publik ini mencakup fasilitas yang menunjang aktivitas pada bidang pendidikan, ketenagakerjaan dan usaha, komunikasi dan informasi, perumahan, kesehatan, serta sektor penting lainnya.

Pelaksanaan SPBE di Indonesia ditujukan mendorong serta menyederhanakan penyelenggaraan pemerintahan, terkhusus dalam pelayanan publik untuk setiap pihak⁹. Dalam implementasinya, SPBE diharapkan dapat membuka hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang responsif dan inklusif melalui bantuan digital, sehingga pemerintah akan lebih dekat ke publik¹⁰. Dengan adanya SPBE pada pelayanan publik, maka akan mendukung terciptanya

⁹ Deddy Mulyadi, Hendrikus T. Gedeona, and Muhammad Nur Afandi, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta, 2018).

¹⁰ S. A Afandi, M Afandi, and M. F Anugerah, *Open Government* (Kediri: Erye Art, 2023).

suatu tata kelola yang baik pada pelayanan publik melalui perubahan mendasar berupa peralihan informasi konvensional ke digital, percepatan pengelolaan informasi dan menciptakan metode pelayanan publik yang tangkas dan efisien.

Agar dapat mengukur tingkat keberhasilan SPBE, perlu dilakukan evaluasi untuk diketahui seberapa efektif pelaksanaannya. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah menerbitkan Peraturan Nomor 59/2020 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi SPBE¹¹. Peraturan ini memuat 47 indikator evaluasi untuk bidang kebijakan SPBE, manajemen SPBE, tata kelola SPBE, dan layanan SPBE. Sejak tahun 2020 beberapa provinsi, kota/kabupaten, kementerian, hingga lembaga negara sudah mengikuti evaluasi yang diselenggarakan oleh KEMENPAN RB.

Salah satu pemerintah daerah yang aktif mengimplementasikan kebijakan SPBE dalam tata kelola dan layanan pemerintahannya adalah Provinsi Jambi. Penerapan SPBE dilakukan melalui berbagai inovasi digital berbasis elektronik pada berbagai sektor di pemerintah Provinsi Jambi. Komitmen tersebut termuat pada Peraturan Gubernur Nomor 12 Tahun 2022 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik¹². Hasil penilaian SPBE di Provinsi Jambi pada tahun 2024 menunjukkan adanya perbedaan tingkat kinerja antara kabupaten dan kota. Dari seluruh daerah, Kota Jambi menempati posisi tertinggi dengan skor, 4,32 dan predikat Memuaskan. Kota Jambi juga meraih prestasi dalam SPBE sebagai Pemerintah Kota dengan peringkat ke-4 nasional berdasarkan nilai indeks SPBE

¹¹ Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

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

4,32¹³. Capaian ini tidak hanya melampaui pemerintah provinsi maupun kabupaten lain, tetapi juga menegaskan bahwa Kota Jambi menjadi contoh keberhasilan implementasi SPBE di tingkat daerah.

Penerapan *e-government* termuat dalam Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2018, yang berisi pedoman untuk implementasi integrasi data dalam aplikasi administrasi Kota Jambi, memungkinkan pemerintah, lembaga, dan kecamatan di Kota Jambi untuk berkolaborasi secara terkoordinasi, teratur, akurat, efektif, dan efisien dalam pengelolaan data¹⁴. Selanjutnya, Pemerintah Kota Jambi mengeluarkan dasar hukum yang mengatur pelaksanaan SPBE secara menyeluruh melalui Peraturan Walikota.

Peraturan Wali Kota Nomor 45 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengatur pedoman implementasi SPBE di Kota Jambi¹⁵. Peraturan ini memuat pedoman pelaksanaan SPBE di pemerintahan daerah dan memastikan pelaksanaan yang tepat dan berkualitas tinggi. Berdasarkan peraturan ini, SPBE dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi (Diskominfo) selaku koordinator bekerja sama dengan instansi pemerintah daerah di lingkungan Pemerintahan Kota Jambi.

Kepala Diskominfo Kota Jambi, Abu Bakar mengungkapkan bahwa melalui keterpaduan dan kolaborasi dari berbagai perangkat daerah akan menciptakan

¹³ Pemerintah Kota Jambi. 2025. *Kembali Ukir Prestasi, Pemkot Jambi Raih Indeks SPBE Peringkat 4 Nasional Dan Tertinggi Di Provinsi Jambi*. <https://jambikota.go.id/content/931>. Diakses pada 17 Januari 2025.

¹⁴ Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Integrasi Data Pada Aplikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Jambi.

¹⁵ Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

sistem yang terintegrasi untuk peningkatan kinerja pemerintah yang selanjutnya dapat sekaligus mencapai pengelolaan pemerintahan yang efektif, bebas dari praktik tercela, akuntabel, serta terbuka, disertai pelayanan masyarakat yang bermutu serta dapat dipercaya¹⁶. Melalui evaluasi oleh KEMENPAN RB yang dilakukan selama empat tahun terakhir, Kota Jambi menunjukkan peningkatan yang signifikan dan hasil yang maksimal dari tahun-tahun tersebut. Peningkatan skor evaluasi SPBE Kota Jambi dari tabel berikut:

Tabel 1.1
Skor Evaluasi SPBE Kota Jambi 2021-2024

No	Tahun	Indeks	Predikat
1.	2021	1,69	Kurang
2.	2022	2,79	Baik
3.	2023	4,27	Memuaskan
4.	2024	4,32	Memuaskan

Sumber: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2025

Berdasarkan data evaluasi skor SPBE yang disajikan dalam Tabel 1.1, terdapat peningkatan signifikan pada indeks skor SPBE untuk Kota Jambi antara tahun 2021 dan 2024. Hal ini, mencerminkan bahwa pemerintah Kota Jambi telah melakukan upaya berkelanjutan dalam mengembangkan dan memperkuat penerapan SPBE melalui berbagai inovasi dan kebijakan strategis.

Melalui penerapan teknologi informasi dalam seluruh badan pemerintah, maka akan mendukung pelayanan yang lebih berorientasi pada publik, nyaman, pembiayaan yang efektif, dan alur pelayanan yang lebih baik¹⁷. Sejak

¹⁶ Seputarjambi. 2024. *Indeks SPBE Kota Jambi 4,27 Tertinggi se Provinsi Jambi dan 3 Besar Nasional Kategori Kota*. <https://seputarjambi.com/2024/01/15/indeks-spbe-kota-jambi-427-tertinggi-se-provinsi-jambi-dan-3-besar-nasional-kategori-kota/>. Diakses pada 18 Oktober 2024.

¹⁷ Mulyadi, T. Gedeona, and Afandi. Op. Cit., hlm.78.

ditetapkannya Perwali No. 45 tahun 2019, Pemerintah Kota Jambi telah mengeluarkan beberapa inovasi guna mendukung pelayanan publik berbasis SPBE.

Pemerintah Kota Jambi telah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kota Jambi, yang juga dikenal sebagai SiPaduko sebagai salah satu inovasi pelayanan publik berbasis elektronik. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jambi Nomor 15 Tahun 2022 tentang “SIPADUKO” sebagai Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi¹⁸¹⁹. Aplikasi SiPaduko merupakan jenis aplikasi *mobile*.

Aplikasi *mobile* atau aplikasi seluler merupakan salah satu jenis perangkat lunak yang dapat dijalankan melalui ponsel, atau PC tablet. Aplikasi *mobile* terbagi menjadi dua kategori, yaitu aplikasi *native*/asli dan aplikasi web²⁰. Pada aplikasi SiPaduko perbedaan keduanya ada pada cara mengakses. Aplikasi *native* diakses dengan mengunduh terlebih dahulu melalui *mobile* Google Play Store pada Android dan *Apps Store* pada iOS, sedangkan web perlu diakses dengan memasukan URL (*Uniform Resource Locator*) website resmi SiPaduko (<https://sipaduko.jambikota.go.id>) dan hanya membutuhkan memori yang minimum untuk dijalankan. Aplikasi SiPaduko memberikan pelayanan yang

¹⁸ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

¹⁹ Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Nomor 15 Tahun 2022 tentang “SIPADUKO” Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

²⁰ Yusuf Wahyu Setiya Putra and others, *Pengantar Aplikasi Mobile* (Bandung: Haura Utama, 2023).

mengedepankan kemudahan akses, efisiensi pada waktu, dan transparansi dalam pelayanan.

Kedua platform aplikasi SiPaduko memiliki tujuan yang sama, yaitu menyediakan layanan digital kepada masyarakat. Setelah diunduh, aplikasi *native* dapat digunakan kapan saja melalui perangkat seluler tanpa prosedur rumit yang diperlukan untuk mengakses layanan melalui aplikasi. Sedangkan web diakses melalui pencarian Google, Microsoft Edge, Safari, atau tempat pencarian *online* lainnya. Aplikasi web selain dapat digunakan pada PC tablet, juga dapat digunakan pada *handphone*, laptop dan komputer. Kedua *platform* aplikasi SiPaduko telah di unduh dan diakses lebih dari 10.000 pengguna. Layanan-layanan dalam aplikasi SPaduko merupakan layanan pokok dan esensial yang digunakan oleh masyarakat Kota Jambi dalam urusan kependudukan.



Gambar 1.1
Aplikasi SiPaduko

Sumber: Aplikasi SiPaduko platform aplikasi native dan aplikasi web, 2025

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat laman utama aplikasi SiPaduko yang memiliki enam layanan. Aplikasi ini pertama kali diperkenalkan pada 1 Desember 2021, dan masih beroperasi hingga saat ini. Sejak diluncurkan, aplikasi ini telah mengalami berbagai pembaharuan dalam tampilan dan alur pelayanan untuk meningkatkan pelayanan dan kemudahan dalam akses aplikasi. Layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Jambi melalui aplikasi SiPaduko berupa layanan *online* yang memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan kependudukan dari manapun, tanpa harus ke tempat secara langsung.

Pelayanan seperti Akta, Kartu Keluarga (KK), Pengajuan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) secara keseluruhan dilakukan melalui aplikasi, dan akan dikirimkan dokumen kependudukan kepada alamat email dari pengguna layanan, terkecuali untuk KTP-Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA), bentuk fisiknya harus diambil langsung ke Disdukcapil dan dapat diwakilkan oleh anggota keluarga lain dengan syarat membawa Kartu Keluarga.

Permohonan Reaksi Cepat merupakan bentuk layanan administrasi yang dilakukan oleh instansi, sekolah, dan RT sebagai pengguna layanan yang meminta kunjungan langsung kepada Disdukcapil ke lokasi tertentu, dan untuk RT saat terjadi pemekaran di wilayah. Sebelumnya, layanan Konsolidasi juga dilakukan melalui aplikasi SiPaduko, akan tetapi sejak tahun 2024, konsolidasi tidak masuk kedalam aplikasi SiPaduko karena Kartu Keluarga sudah menggunakan *barcode*, dan perubahan data-data kependudukan sudah lebih mudah melalui aplikasi tanpa harus datang ke tempat. Dalam hal ini, selama tiga tahun terdapat beberapa layanan yang paling banyak dilakukan, dapat dilihat dibawah ini, yaitu:

Tabel 1.2
Rekapitulasi Jumlah Layanan Aplikasi SiPaduko Tahun 2022-2024

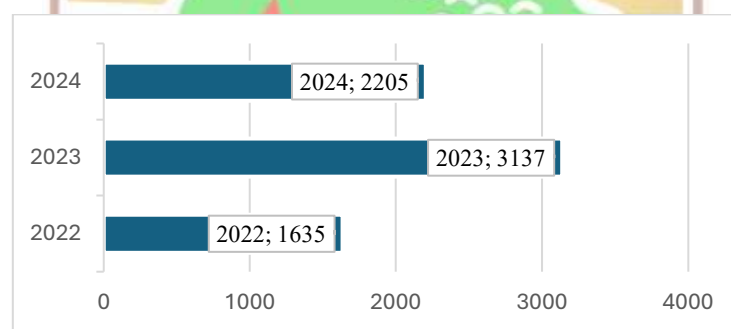
No.	Jenis Layanan	2022	2023	2024
1.	KK			
	KK Baru	16	35	2
	Perubahan KK	585	946	416
	KK Hilang	10	7	6
	KK Kedatangan	26	9	18
	Jumlah	637	997	442
2.	KTP-el			
	KTP-el Baru	8	7	4
	Perubahan KTP-el	244	715	349
	KTP-el Rusak	130	137	86
	KTP-el Hilang	79	102	58
	Perekaman Warga Sakit/Rentan	5	4	0
	Jumlah	466	965	497
3.	KIA			
	KIA Baru	153	212	149
	Perubahan KIA	3	13	10
	KIA Hilang	1	0	0
	Jumlah	157	225	159
4.	Permohonan Reaksi Cepat	-	7	4
5.	Permohonan Konsolidasi	180	70	0
6.	Pengajuan SKPWN	107	194	180
	Jumlah DAFDUK (Pendaftaran Penduduk)		2458	1282
7.	AKTA			
	AKTA Kelahiran	115	622	879
	AKTA Kematian	23	57	44
	Jumlah	138	679	923
	Total Keseluruhan	1635	3137	2205

Sumber: Disdukcapil Kota Jambi, 2025

Merujuk pada informasi di Tabel 1.2, terlihat jika pelayanan kependudukan yang dilakukan melalui aplikasi SiPaduko sangat beragam, akan tetapi juga terlihat bahwa adanya penurunan pelayanan *online* yang terjadi dari tahun 2023 ke 2024, dengan *gap* sebanyak 932 layanan. Sementara itu, menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk meningkat dari 627.774.000

menjadi 635.101.000, yang menunjukkan tingkat pertumbuhan sebesar 1,22%²¹. *Gap* yang terjadi antara kedua data yang dilampirkan membuktikan bahwa adanya masalah dalam penggunaan layanan di aplikasi SiPaduko. Hal tersebut dilihat melalui data yang disandingkan antara meningkatnya pertumbuhan penduduk dan penurunan layanan pada tahun 2024. Menurut data yang didapatkan, untuk lebih jelasnya berikut penurunan yang terjadi dari layanan SiPaduko pada tahun 2023 ke 2024, yaitu:

Tabel 1.3
Jumlah Layanan Pengguna Aplikasi Sipaduko Tahun 2022-2024



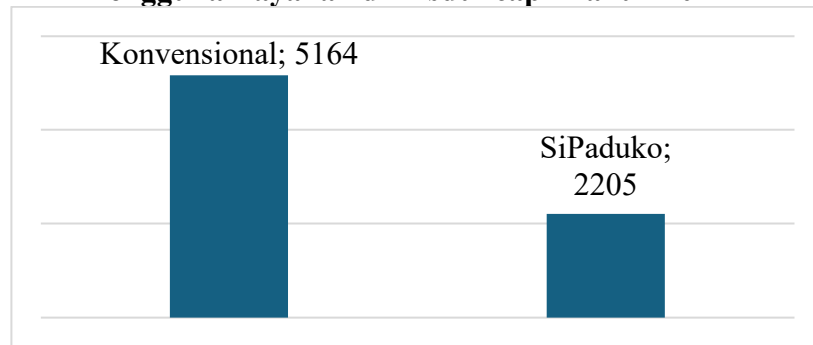
Sumber: Disdukcapil Kota Jambi, 2025

Melihat data pada Tabel 1.3, didapatkan bahwa terjadinya penurunan akses pelayanan menggunakan aplikasi SiPaduko. Selain hal tersebut, didapatkan data bahwa pada tahun 2024 dalam pelayanan Disdukcapil konvensional telah terjadi sebanyak 5.164 layanan. Data dari kedua bentuk pelayanan *online* maupun *offline* didapatkan bahwa masih banyak masyarakat Kota Jambi yang melakukan pelayanan dalam bentuk *offline* secara konvensional dengan datang langsung ke

²¹ Badan Pusat Statistik Kota Jambi. 2025. *Kota Jambi Dalam Angka 2025*. <https://jambikota.bps.go.id/id/publication/2025/02/28/b36d5fe22d666e848bccf622/kota-jambi-dalam-angka-2025.html>. Diakses pada 23 Mei 2025.

kantor. Dalam bentuk rincinya, berikut perbandingan pengguna pelayanan konvensional dan SiPaduko pada tahun 2024

Tabel 1. 4
Pengguna Layanan di Disdukcapil Tahun 2024



Sumber: Disdukcapil Kota Jambi, 2025

Tabel 1.4 menjelaskan bahwa pada tahun 2024 terjadi kesenjangan dalam masyarakat yang menggunakan layanan Disdukcapil secara konvensional dan SiPaduko atau *online*. Banyaknya pelayanan di Disdukcapil yang diakses secara konvensional membuktikan bahwa penggunaan SiPaduko sebagai aplikasi yang memudahkan pelayanan masih belum terjamah dengan baik oleh masyarakat Kota Jambi. Hasil wawancara yang dilaksanakan bersama seorang operator SiPaduko di Kantor Disdukcapil Kota Jambi, Nuraini selaku Fungsional Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda mengungkapkan bahwa:

“Kalau dari saya, tantangannya itu penggunaan KK baru. Karna data sekarang kan ke pusat, bukan di provinsi lagi. Beda dengan sebelumnya. Basisnya *by name by address*. Dan ini pun, kalau pun masalah, masyarakat bisa langsung hubungi nomor bantuan yang di aplikasi.” (wawancara bersama Nuraini, pada 17 Januari 2025)

Pada wawancara bersama Nuraini, Disdukcapil merasa bahwa tantangan yang dirasakan masih berupa teknis yang berasal dari pengolahan data pusat, dan untuk

penanganannya dapat segera diatasi dengan menghubungi nomor bantuan yang telah dicantumkan oleh Disdukcapil pada halaman awal aplikasi. Selain tantangan ini, lebih lanjut Nuraini juga mengatakan terdapat tantangan lainnya yang dirasakan Disdukcapil sebagai pengelola aplikasi, yaitu:

“Banyak pengguna menggunggah dokumen yang salinan, padahal layanan tuh mensyaratkan dokumen yang asli. Banyak juga masyarakat yang kurang memahami IT. Itu jadi tantangan juga” (wawancara bersama Nuraini, 12 Februari 2025)

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai syarat-syarat pelayanan yang diberikan juga menjadi tantangan tersendiri dan menjadikan layanan yang seharusnya dilakukan cepat, justru menjadi lambat dan harus dilakukan pemberitahuan berulang. Dalam mengatasi persoalan ini, Disdukcapil telah mengambil tindakan preventif dengan sosialisasi yang dilakukan sebagai upaya menyebarkan informasi mengenai penggunaan aplikasi SiPaduko kepada masyarakat Kota Jambi agar terbantu dalam mengakses layanan kependudukan.

Sosialisasi *offline* dilaksanakan sebanyak dua kali, yaitu tanggal 13 November 2022 dan 28 November 2023 mengenai penggunaan layanan Aplikasi SiPaduko untuk memudahkan masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan pada tanggal 13 November 2022 dilakukan Disdukcapil dengan mengumpulkan berbagai perwakilan kelurahan di Kota Jambi, beserta Forum RT Kota Jambi. Sosialisasi ini dikhususkan hanya untuk orang tua, sedangkan generasi muda lebih cenderung hanya penyebaran informasi melalui sosial media dan Youtube. Sosialisasi *offline* hanya dilakukan dua kali saja secara resmi. Penyebaran informasi selanjutnya mengenai penggunaan aplikasi SiPaduko lebih kepada

penyampaian secara sekilas di acara Reaksi Cepat pada kelurahan-kelurahan di Kota Jambi. Berikut Gambar 1.2 yang menunjukkan sosialisasi yang dilakukan secara *offline* oleh Disdukcapil Kota Jambi:

Gambar 1.2
Sosialisasi yang Dilakukan Oleh Disdukcapil Kota Jambi Tahun 2022



Sumber: Disdukcapil Kota Jambi, 2025

Gambar 1.2 menunjukkan sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi. Meskipun telah menjangkau kecamatan dan rukun tetangga (RT) di Kota Jambi, upaya ini masih kurang efektif dalam menyediakan layanan sederhana melalui aplikasi SiPaduko. Selain itu, di kalangan generasi muda banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi SiPaduko. Seperti dari wawancara yang dilakukan bersama salah satu masyarakat Kota Jambi, Puspita Ranaya berikut ini:

“Saya kurang tau di Jambi ada aplikasi ini, mungkin karena saya juga belum benar-benar melakukan pelayanan dalam lingkup pencatatan dan kependudukan, seperti pembuatan KK, atau Akta lahir dan kematian. Kalau KTP saya buatnya langsung di sekolah dulu, Disdukcapilnya datang langsung ke SMA.” (wawancara bersama Puspita Ranaya pada 11 Januari 2025)

Selain itu, Disdukcapil belum secara optimal mewajibkan penggunaan aplikasi SiPaduko dalam pelayanan pencatatan kependudukan kepada seluruh

lapisan masyarakat, sehingga urgensi penggunaan aplikasi kurang terasa penting bagi masyarakat Kota Jambi. Hal ini diungkapkan oleh Hanifal Khairi, yaitu:

“Aplikasinya sudah tau, cuma untuk pengurusan dokumen di Disdukcapil saya masih datang langsung, masih belum biasa pakai aplikasi. Orang disekitar saya juga masih begitu” (wawancara bersama Hanifal Khairi, pada 3 Maret 2025)

Melalui layanan yang di berikan oleh aplikasi SiPaduko, kemudahan dalam pelayanan diharapkan dapat membuat masyarakat Kota Jambi tidak perlu bersusah payah melakukan layanan secara langsung di Disdukcapil. Aplikasi ini diharapkan menjadi solusi pelayanan yang praktis dalam menjawab kebutuhan administrasi kependudukan secara digital. Dalam konteks pelayanan publik, kemudahan akses seperti ini mampu memperbaiki kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan. Pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang mendahulukan kepentingan umum, menyederhanakan proses birokrasi, mempercepat waktu layanan, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat²².

Pelayanan publik memiliki tujuan utama yaitu kepuasan masyarakat. Kepuasan terwujud jika pelaksanaannya mengikuti standar pelayanan yang telah ditentukan. Pasolong berpendapat bahwa semakin baiknya pemerintahan dan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat dengan syarat jika pelayanan yang baik didapatkan oleh masyarakat dan mereka puas terhadap pelayanan yang diberikan²³. Dengan demikian, mutu pelayanan yang disediakan melalui aplikasi seperti SiPaduko sangat berperan untuk menumbuhkan

²² Hardiansyah Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

²³ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik* (Bandung: Alfabeta, 2019).

kepercayaan sekaligus kepuasan masyarakat Kota Jambi atas layanan publik yang diselenggarakan pemerintahan.

Kemudahan layanan pada aplikasi SiPaduko dirancang untuk memberikan efisiensi kepada masyarakat, sehingga memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini, merujuk kepada pendapat A. G Subarsono yang menjelaskan bahwa dibutuhkan tiga indikator sebagai pengukur suatu kualitas pelayanan, yaitu pelayanan publik yang efisiensi, responsif, dan non partisipan. Efisiensi dilihat berdasarkan kemudahan layanan oleh instansi kepada masyarakat tanpa memberikan beban. Responsivitas merupakan bentuk layanan yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Non partisipan adalah pelaksanaan pelayanan dengan sistem yang adil dan tidak membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya²⁴.

Efisiensi yang diberikan aplikasi SiPaduko kepada masyarakat pengguna layanan terlihat dalam bentuk pelayanan yang dapat dijangkau dan diakses dimana saja. Pelayanan *online* memudahkan publik dalam mengajukan pengurusan berbagai dokumen administrasi kependudukan, misalnya akta kelahiran, KTP-el dan dokumen lainnya tanpa datang ke kantor, tanpa antrean, tanpa pungutan biaya, dan penyelesaiannya hanya memerlukan waktu satu hari. Disdukcapil Kota Jambi juga menyediakan buku panduan penggunaan aplikasi

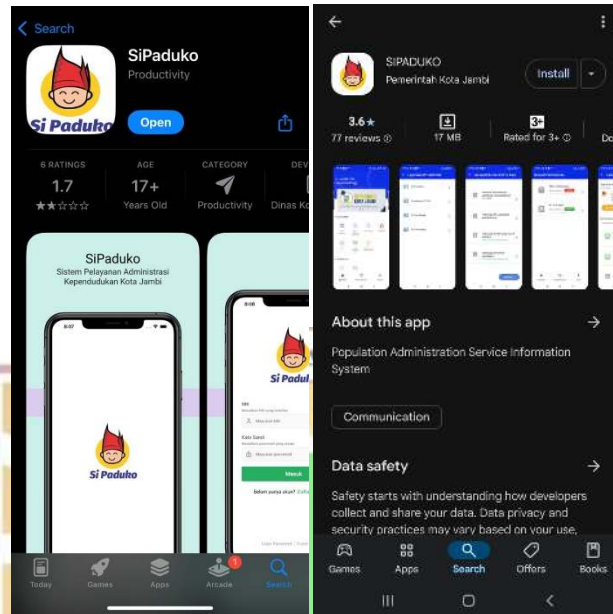
²⁴ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governnance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 2021).

yang dapat diakses secara daring untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi.

Di balik berbagai kemudahan tersebut, masih ditemukan beberapa kendala yang dirasakan oleh masyarakat. Salah satunya adalah seringnya *bug* pada sistem yang menyebabkan pengguna harus mengunggah dokumen persyaratan pelayanan secara berulang. Selain itu, beberapa pengguna menghadapi beberapa hambatan yang menghalangi mereka untuk mendaftar. Hal ini disebabkan karena Nomor Kartu Keluarga (KK) mereka tidak dapat dipakai. Oleh karena itu, mereka harus terlebih dahulu meminta bantuan dari Disdukcapil Kota Jambi. Kendala yang dihadapi oleh masyarakat dan pengelola Aplikasi SiPaduko menjadikan pelayanan yang seharusnya dilakukan efektif dan efisien menjadi lambat dan rumit

Faktor lain yang turut memengaruhi kestabilan aplikasi adalah pemadaman listrik yang terjadi di lingkungan Diskominfo Kota Jambi sebagai pengelola utama *server* aplikasi. Beberapa keluhan tersebut membuat pengguna layanan memberikan ulasan peringkat atau rating layanan yang rendah pada Aplikasi SiPaduko karena ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Ulasan masyarakat mengenai aplikasi SiPaduko dapat dilihat melalui Google Play Store maupun Apps Store, contohnya seperti yang ditampilkan berikut:

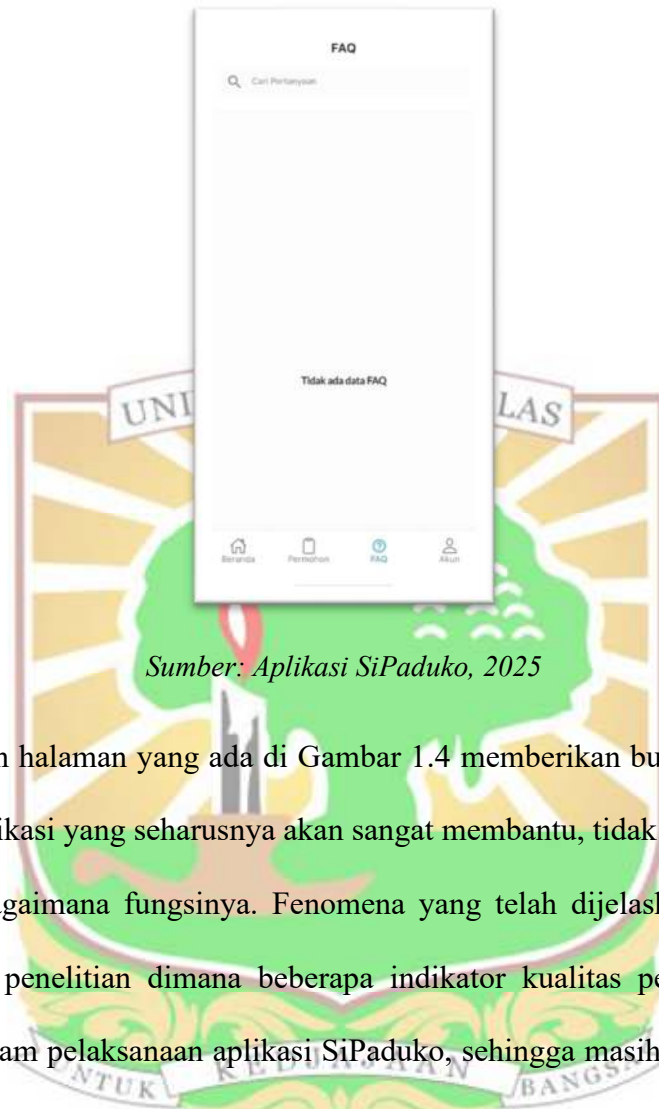
Gambar 1.3
Rating Aplikasi SiPaduko di Google Play Store dan Apps Store



Sumber: Google Play Store dan Apps Store, 2025

Pada Gambar 1.3, terlihat masih rendahnya penilaian yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di aplikasi SiPaduko. Permasalahan lainnya terdapat pada bagian FAQ (*Frequently Asked Question*) atau pertanyaan yang sering diajukan. Aplikasi justru menampilkan halaman kosong, hal ini akan menyulitkan pengguna dan akhirnya harus menghubungi pusat bantuan. Padahal dengan adanya FAQ akan membuat pengguna langsung mendapatkan jawaban dari kesulitan yang dialaminya, terutama dengan pertanyaan yang sering ditanyakan pengguna lainnya, tanpa harus menghubungi admin aplikasi SiPaduko. Berikut tampilan halaman FAQ pada aplikasi *native* SiPaduko pada Gambar 1.4:

Gambar 1.4
Tampilan Halaman FAQ Aplikasi Native SiPaduko



Sumber: Aplikasi SiPaduko, 2025

Tampilan halaman yang ada di Gambar 1.4 memberikan bukti, bahwa salah satu fitur aplikasi yang seharusnya akan sangat membantu, tidak berfungsi secara optimal sebagaimana fungsinya. Fenomena yang telah dijelaskan menunjukkan adanya *gap* penelitian dimana beberapa indikator kualitas pelayanan kurang memadai dalam pelaksanaan aplikasi SiPaduko, sehingga masih banyak keluhan terkait penggunaan dan kemudahan pelayanan yang membuat masyarakat sebagai pengguna merasa tidak puas. Sebagaimana yang telah di ungkapkan oleh Hardiansyah bahwa apabila masyarakat sebagai penerima pelayanan tidak merasa puas dengan penyediaan layanan yang diberikan, maka dapat dipastikan layanan

itu tidak efisien serta tidak berkualitas. Teori ini mengartikan bahwa kepuasan masyarakat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang baik²⁵.

Hardiyansyah juga menjelaskan kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan publik. Dalam penelitian ini, indikator kepuasan pengguna layanan didasarkan pada Dutka, yang meliputi *Guarantee or Warranty* (jaminan atau garansi), *Delivery Communication* (penyampaian komunikasi), *Complain Handling* (penanganan keluhan), dan *Resolution of Problem* (pemecahan masalah). *Guarantee or Warranty* merupakan jaminan dari pemberi layanan untuk memuskan masyarakat pengguna layanan, *Delivery Communication* sebagai indikator dalam memberikan informasi yang diungkapkan kepada warga, sedangkan *Complain Handling* menggambarkan sikap petugas mengelola aduan dari masyarakat, dan *Resolution of Problem* sebagai tanggapan petugas memecahkan masalah dalam pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat²⁶.

Adapun penelitian-penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai pengaruh atau dampak kualitas layanan dengan kepuasan masyarakat telah lebih dahulu diteliti oleh Vania Berliana yang melihat kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam layanan *online* pada Disdukcapil di Kota Padang serta menemukan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan. Didapatkan bahwa kualitas layanan memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga pelayanan yang diterima akan mendapatkan hasil yang memuaskan²⁷.

²⁵ Hardiyansyah. Op. Cit., hlm. 36.

²⁶ Alan Dutka, *AMA Handbook for Customer Satisfaction* (Illinois: NTC Publishing Group, 1994).

²⁷ Vania Berliana, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang' (Universitas Andalas, 2022).

Selain itu, Dona Ariska Prima yang juga meneliti bagaimana kualitas layanan pustaka berpengaruh ke kepuasan pengunjung perpustakaan daerah mendapatkan hasil layanan yang bermutu tinggi akan membawa kepuasan yang tinggi pula kepada kepuasan konsumen sebagai pengguna layanan²⁸.

Selanjutnya, ada penelitian dari Dimas Herru Ermawan dalam penelitiannya yang menemukan bahwa kualitas pelayanan yang menggunakan aplikasi secara stimulan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan²⁹.

Penyelenggaraan SPBE sebagai transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi prioritas nasional yang telah disahkan dalam Perpres No. 95 Tahun 2018. Pemerintah Kota Jambi yang telah mengimplementasikan penggunaan SPBE dalam pelayanan publiknya menjadi salah satu pemerintah kota di Indonesia dengan indeks tertinggi keempat nasional. Capaian ini seharusnya mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal, termasuk dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Walaupun demikian, data empirik yang didapatkan menunjukkan adanya ketimpangan antara prestasi Kota Jambi dalam SPBE dengan tingkat penggunaan aplikasi SiPaduko sebagai bentuk pelayanan *online*. Berdasarkan data dari Disdukcapil Kota Jambi, jumlah layanan yang dilakukan melalui aplikasi SiPaduko pada tahun 2024 mengalami penurunan menjadi 2.205 layanan dari

²⁸ Dona Ariska Prima, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Padang' (Universitas Andalas, 2023).

²⁹ Dimas Herru Ermawan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informatika Keluhan Masyarakat Online Kota Jambi (Sikesal)' (Universitas Jambi, 2023).

3.137 layanan, meskipun terjadi peningkatan penduduk. Ditahun yang sama, pelayanan konvensional terjadi lebih banyak dibandingkan dengan pelayanan melalui SiPaduko, yaitu sebanyak 5.164 layanan. Fenomena yang terjadi menyiratkan adanya persoalan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna aplikasi.

Selain hal tersebut, juga didapatkan adanya kendala teknis dan non-teknis dalam penggunaan aplikasi SiPaduko, seperti gangguan sistem, fitur FAQ yang tidak berfungsi, validasi dokumen yang bermasalah, dan banyak masyarakat yang tidak memahami penggunaan aplikasi, serta minimnya sosialisasi yang menyeluruh dan berkelanjutan kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat mengeluhkan kesulitan dalam penggunaan dan belum dapat memanfaatkan layanan yang tersedia secara maksimal.

Meskipun berdasarkan data awal dari Disdukcapil Kota Jambi yang diperoleh terlihat bahwa pelayanan melalui aplikasi SiPaduko telah berjalan dengan hasil yang baik, kondisi di lapangan dan tanggapan masyarakat masih memperlihatkan adanya penurunan penggunaan layanan serta preferensi sebagian masyarakat terhadap pelayanan konvensional. Kondisi ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara administratif belum tentu sepenuhnya mencerminkan kepuasan masyarakat secara substantif. Oleh karena itu, penting dilakukan uji pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat untuk memastikan secara empiris bagaimana kedua variabel tersebut saling berkaitan.

Secara akademis, uji ini menjadi penting karena berdasarkan teori A.G. Subarsono, kualitas pelayanan publik diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu

efisiensi, responsif, dan non-partisipan, yang seluruhnya berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Namun, teori tersebut perlu diuji dalam konteks layanan publik berbasis digital seperti aplikasi SiPaduko, sebab karakteristik pelayanan elektronik berbeda dengan pelayanan tatap muka. Sementara itu, menurut Dutka, kepuasan masyarakat merupakan hasil dari persepsi pengguna terhadap jaminan, komunikasi pelayanan, penanganan keluhan, dan pemecahan masalah. Variabel-variabel ini bersifat subjektif dan dapat bervariasi antar individu, sehingga perlu dibuktikan melalui pendekatan kuantitatif untuk mengetahui apakah peningkatan kualitas pelayanan benar-benar berdampak terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi.

Uji ini tidak hanya berfungsi untuk memperkuat temuan deskriptif, tetapi juga memberikan bukti empiris terhadap hubungan sebab-akibat antara kedua variabel, serta memperkaya pengembangan teori kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Jambi. Secara praktis, hasil uji pengaruh ini juga dapat menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Jambi untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik digital agar benar-benar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk meneliti **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi SiPaduko Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan (X) Aplikasi SiPaduko di Kota Jambi?
2. Bagaimana Kepuasan Masyarakat (Y) pada Aplikasi SiPaduko di Kota Jambi?

3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Aplikasi Sipaduko terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Kualitas Pelayanan (X) Aplikasi Sipaduko di Kota Jambi
2. Mengetahui Kepuasan Masyarakat (Y) pada Aplikasi Sipaduko di Kota Jambi
3. Mengetahui apakah ada pengaruh atau tidak pada Kualitas Pelayanan (X) Aplikasi Sipaduko terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kota Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

1.1.1 Manfaat Teoritis

Temuan pada penelitian yang dilakukan diharapkan mampu menjadi gagasan, pengetahuan, maupun rujukan, juga menambah keragaman, variasi, dan referensi dalam keilmuan Administrasi Publik di bidang Manajemen Publik, terutama pengetahuan yang lebih mendalam mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Aplikasi SiPaduko berpengaruh dengan Kepuasan Masyarakat di Kota Jambi pada Departemen Administrasi Publik, Universitas Andalas.

1.1.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini mampu berfungsi sebagai sumbangan ide dan masukan bagi pihak-pihak yang terlibat, seperti:

1. Penelitian ini diharapkan mampu berperan sebagai dasar evaluasi sekaligus rujukan dalam proses penentuan kebijakan bagi instansi terkait, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, dan

Pemerintah Kota Jambi, serta pihak-pihak terkait yang juga berpartisipasi dalam penerapan Aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat.

2. Masyarakat, untuk mencari informasi mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Aplikasi SiPaduko berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Jambi
3. Diharapkan mampu dijadikan bahan perbandingan oleh peneliti lain yang tengah mengkaji topik sejenis dengan penelitian ini kedepannya.

1.5 Sistematika Pembahasan

a. BAB I – Pendahuluan

Terdapat topik penelitian yang menarik untuk diteliti, yaitu pengaruh kualitas layanan aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi. Didapatkan data, bahwa di Kota Jambi terdapat peningkatan kematangan dari sejumlah indikator SPBE dan adanya penurunan pelayanan di Aplikasi SiPaduko tahun 2024. Peneliti ingin melihat apakah dari kualitas pelayanan aplikasi SiPaduko terdapat pengaruh kepuasan masyarakat Kota Jambi. Semua informasi latar belakang yang telah disajikan akan dirumuskan dalam definisi masalah dan tujuan penelitian, serta manfaat praktis dan teoretisnya.

b. BAB II – Tinjauan Pustaka

Menyajikan hasil penelitian dan teori yang relevan sebagai dasar untuk penelitian dalam bentuk yang lebih aplikatif dan praktis.

c. BAB III – Metode Penelitian

Menjelaskan unit analisis, metode pengambilan sampel, dan metode pengolahan data menggunakan alat analisis statistik yang sesuai.

d. BAB IV – Deskripsi Lokasi Penelitian

Menyajikan penjelasan gambaran umum Kota Jambi dan profil masyarakatnya sebagai pengguna dalam bagaimana kualitas layanan aplikasi SiPaduko memengaruhi kepuasan masyarakat Kota Jambi.

e. BAB V – Temuan dan Analisis Data

Menguraikan jawaban responden mengenai pengaruh kualitas layanan aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi, dan evaluasi hubungan antara variabel independen dan dependen, khususnya pengaruh signifikan kualitas layanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

f. BAB VI – Penutup

Memuat temuan penelitian dan rekomendasi.

