

## ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI SIPADUKO PADA DINAS KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

**Wili Yanti<sup>1)</sup>, Shofia Amin<sup>2)</sup>, Dahmiri<sup>3)</sup>**

1,2,3) Manajemen Pemerintah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas  
Jambi

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi melalui aplikasi SIPADUKO, serta faktor-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). Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan metode analisis data yang digunakan yaitu (data reduction) reduksi data, (data display) penyajian data, dan (*conclusion drawing/verification*) penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan Masyarakat Kota Jambi terhadap layanan SIPADUKO dilihat dari sembilan indikator PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Aplikasi ini terbukti memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses administrasi kependudukan, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 89,05, yang menunjukkan predikat sangat baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan meliputi kemudahan akses, kecepatan respons, ketersediaan informasi, dukungan pelayanan, dan pengalaman pengguna. serta pengalaman pengguna. Penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengembangan layanan publik berbasis teknologi di Kota Jambi, serta rekomendasi untuk meningkatkan infrastruktur dan sistem pengaduan guna memperkuat kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the satisfaction the people of Jambi City towards the services of the Population and Civil Registration Office of Jambi City through the SIPADUKO application, factors that influence level of satisfaction of the people of Jambi City towards the services of the Population and Civil Registration Office Jambi City using the SIPADUKO application (Population Administration Information System). The method used is descriptive qualitative method with data analysis method used, namely (data reduction), (data display), data presentation, and (*conclusion drawing/verification*). The results of the study indicate that the satisfaction of the people of Jambi City towards SIPADUKO services is seen from the nine indicators of PERMENPAN RB Number 14 of 2017. This application proven to

provide convenience and efficiency the population administration process, with Community Satisfaction Index value of 89.05, which indicates very good predicate. Factors that influence satisfaction include ease of access, speed of response, availability of information, service support, and user experience. as user experience. This research provides important insights for the development of technology based public services in Jambi City, as recommendations for improving infrastructure and complaint systems to strengthen public satisfaction.

**Keywords:** *Public Satisfaction, Public Services, Civil Registration Office*

## **PENDAHULUAN**

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diatur bahwa setiap lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, harus menyusun, menetapkan, dan mengimplementasikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah menjadi patokan dalam memberikan layanan di lingkungan masing-masing (Lestari, 2020). Pasal 1 Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi semua warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut amanat yang terdapat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik, keterlibatan masyarakat dan pihak terkait diwajibkan. Ini sesuai dengan Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 Pasal 3 tentang evaluasi kemasyarakatan dan sumber daya manusia serta Pasal 6 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Kesuksesan dalam reformasi birokrasi hanya akan terwujud apabila masyarakat menilai bahwa pelayanan publik telah berjalan dengan baik (MenPAN&RB, 2014). Keberhasilan penyediaan pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari suatu inovasi yang di buat oleh lembaga itu sendiri. Ada banyak lembaga pemerintahan saat ini di Indonesia yang kemudian membentuk atau membuat suatu inovasi yang dapat menunjang kinerja dan mewujudkan visi misi dan tujuan kerja lembaga tersebut. Tentunya inovasi ini berkesesuaian dengan perkembangan zaman yang telah terintegrasi.

Perwujudan lahirnya inovasi yang telah mengikuti perkembangan zaman ini tidak terlepas pada konsep kota pintar atau saat ini dikenal dengan

sebutan *Smart City*. Program Smart City termasuk dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang mengadopsi kemajuan teknologi masa kini. Sesuai dengan Pasal 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Endra, S, 2015).

Kehadiran kosep *smart city* di Indonesia menjadi angin segar lahirnya banyak inovasi yang mampu mengintegrasikan kinerja yang berbasis pelayanan utama kepada masyarakat dengan memanfaatkan sitem informasi dan teknologi. Perwujudan inovasi ini banyak ditemukan di berbagai wialayah kota ataupun daerah di Indonesia, salah satunya di Kota Jambi Provinsi Jambi yang sejak tahun 2018 telah beranjak menuju transisi kota pintar, sudah banyak pelayanan dan kinerja yang berbasis pelayanan digital, sehingga dirasakan cukup efektif dan efisien.

Dalam mencapai transisi menuju kota pintar Pemerintah Kota Jambi mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Smart City dikeluarkan dengan pertimbangan bahwa dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah dan tugas pembantuan, pentingnya penyediaan sarana dan prasarana yang efisien dan efektif melalui implementasi *Smart City*. Dengan maksud untuk mencapai implementasi *Smart City* yang terkoordinasi, terintegrasi, terstruktur, dan tepat sasaran, diperlukan pedoman dalam pelaksanaan pembangunan *Smart City* di Kota Jambi.

Dengan hadirnya Perda tersebut kini secara perlahan seluruh pelayanan public dalam lingkup Kota Jambi telah berkembang dengan memanfaatkan sitem informasi pelayanan. Yang memudahkan masyarakat atau public untuk mengakses dan mendapatkan pelayanan. Salah satunya aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi atau SIPADUKO. SIPADUKO adalah Suatu aplikasi yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan secara *online* tanpa harus datang ke Dinas Dukcapil dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat,

transparan serta pelayanan yang membahagiakan masyarakat. Adapun layanan pada aplikasi SIPADUKO terdiri dari pembuatan KTP-el, kartu keluarga, akta, (KIA) kartu identitas anak, perubahan kewarganegaraan, dan (SKPWN) surat keterangan pindah warga negara indonesia (disDinas Dukcapil.go.id,2023).

Sebelum hadirnya aplikasi ini pada Pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi mungkin belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Kepuasan diartikan sebagai tanggapan positif dari pelanggan yang tercermin dalam perasaan puas, pemenuhan harapan terhadap kinerja dan layanan. Pandangan ini sejalan dengan perspektif Kotler yang diungkapkan dalam (Fran A.M, 2022) bahwa kepuasan adalah evaluasi emosional seseorang atas kinerja atau hasil suatu produk yang dibandingkan dengan harapannya. Hal ini di buktikan dengan beberapa permasalahan seperti adanya jarak yang jauh dari tempat tinggal ke kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi, kesalahan pendataan yang mengakibatkan berulang kali mengurus ke Dinas Dukcapil sehingga dirasa tidak efektif dan efisien. Ditambah belum lagi ketika pengurusan di kantor akan memakan waktu lama seperti antian dan juga harus menunggu terlebih dahulu. Dan berpotensi adanya calon atau oknum-oknum yang menyalahgunakan kewenangan demi memperlancar pengurusan administrasi tersebut sehingga munculah pungutan liar (Pungli).

Oleh karena itulah untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat dan memastikan kepuasan mereka, Dinas Dukcapil Kota Jambi menghadirkan inovasin yang mengadopsi kemajuan teknologi dan perubahan zaman dengan merilis solusi terbaru dalam bentuk pelayanan *online* berbasis konsep smart city, yang diimplementasikan melalui aplikasi atau situs web yang disebut SIPADUKO. Konsep e-government, seperti yang dijelaskan oleh (Hartono 2010), merujuk pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan public.

Dengan hadirnya SIPADUKO tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Dukcapil Kota Jambi menjadi meningkat hal ini di buktikan

dengan data publikasi resmi dari website Dinas Dukcapil Kota Jambi yang penulis kutif di bawah ini dalam gambar berikut.



Sumber: [disdukcapil.jambikota.go.id](https://disdukcapil.jambikota.go.id)

**Gambar 1.1**

### **Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SIPADUKO**

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat disimpulkan Dinas Dukcapil Kota Jambi mendapat standar baik dari masyrakat terbukti dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 89,05 atau predikat sangat baik. Di samping mendapatkan skor tinggi terhadap indeks kepuasan di atas tentu ada beberapa permasalahan. Meskipun Dinas Dukcapil Kota Jambi telah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, seperti aplikasi SIPADUKO dan prosedur yang telah disesuaikan dengan standar operasional, kenyataannya tidak semua masyarakat dapat merasakan manfaat tersebut secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa masyarakat Kota Jambi, ditemukan bahwa masih banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan elektronik, khususnya karena keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan perangkat seperti gadget atau komputer. Hal ini menjadi tantangan serius dalam upaya digitalisasi pelayanan publik. Selain itu, berdasarkan pengamatan dan wawancara tersebut, muncul pula permasalahan lain yang berkaitan dengan sistem pengaduan masyarakat. Beberapa warga mengeluhkan lambatnya respons terhadap laporan masalah teknis seperti gagal unggah dokumen, tidak dapat login, atau informasi layanan yang tidak jelas dalam aplikasi.

Fokus penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan SIPADUKO di Dinas Dukcapil Kota Jambi. Oleh karena itulah penulis tertarik dan akan melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan dalam Penggunaan Aplikasi Sipaduko pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Jambi”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2022), ada empat kata kunci penting yang perlu diperhatikan: metode penelitian, data, tujuan, dan kegunaan. Sumber data Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Admin Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Dinas Dukcapil Kota Jambi, Pegawai pada Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi dan Masyarakat Kota Jambi yang diwakili (3 Orang). Ditambahkan dengan Sumber data sekunder diperoleh dari bahan-bahan kepustakaan, yang berupa dokumen-dokumen , buku, jurnal. Metode pengumpulan data wawancara, dokumentasi dan observasi.

## **PEMBAHASAN**

### **Persepsi Masyarakat Kota Jambi Mengenai Kepuasan pada Penggunaan Aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi 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.

#### **1. Persyaratan**

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.

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).

## **2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

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.

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.

### **3. Waktu Penyelesaian**

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.

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.

#### **4. Biaya/Tarif**

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.

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 elektronik oleh pemerintah, tidak berbasis tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan (Lumi, 2020:4).

#### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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.

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.

## **6. Kompetensi Pelaksana**

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.

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.

## **7. Perilaku Pelaksana**

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.

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.

### **8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

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.

## **9. Sarana dan Prasarana**

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.

Berdasarkan penelitian Rosnita *et al.*, (2021) dalam judul “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM”, masyarakat merasakan kepuasan dalam pelayanan Dinas Dukcapil yang dilakukan melalui aplikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) untuk mengukur kepuasan. Selanjutnya, penelitian Askani *et al.*, (2023) berjudul “Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil)” juga menunjukkan kepuasan serupa dengan menggunakan sembilan indikator PERMENPANRB No 14 Tahun 2017, melibatkan survei terhadap 300 responden. Di sisi lain,

Rismoko *et al.*, (2024) dalam penelitian “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Online Kependudukan Melalui Aplikasi Edukcapil Menggunakan Metode CRM” mengungkapkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan online, meskipun terdapat kebutuhan untuk perbaikan dalam kualitas aplikasi dan sistem pelayanan daring. Ketiga penelitian ini menunjukkan adanya kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi Dukcapil, meskipun menggunakan pendekatan pengukuran yang berbeda. Penelitian ini, berdasarkan sembilan indikator PERMENPANRB No 14 Tahun 2017, memberikan perspektif tambahan melalui wawancara dengan pengguna dan pegawai, menawarkan sudut pandang yang lebih komprehensif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai bahwa Persepsi masyarakat Kota Jambi mengenai kepuasan pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang dilihat berdasarkan 9 indikator PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, indikator kepuasan pelayanan yang dinilai paling baik adalah waktu pelayanan. Hal ini dikarenakan aplikasi SIPADUKO 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. 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) adalah kemudahan akses dan penggunaan, kecepatan respon, ketersediaan informasi, dukungan pelayanan, serta pengalaman pengguna.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Askanim Supawanhar, & Pratama, A. A. (2023). Pengukuran Kepuasan Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi Slawe di Dinas

- Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 1(1), 1-21.
- Endra S, (2015). *Kajian Pengembangan Smart City Di Indonesia*. Jakarta : Karya Salemba.
- disDinas Dukcapil.jambikota.go.id, (2022). Buku Panduan SIPADUKO Kota Jambi. Diakses melalui <https://disDinasDukcapil.jambikota.go.id/media-informasi/buku-panduan-SIPADUKO/> Pada 26 Maret 2024.
- Fachrizal, M. R., Wibawa, J. C., Fauzan, R., & Radliya, N. R. (2023). Aplikasi Pendukung Pelayanan Publik Berbasis Mobile Dalam Mendukung Penerapan E-Government Pada Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 21(1), 21-28.
- Farid, M., & Kirono, I. (2024). Pengukuran Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Menggunakan Metode Servqual di PT. Pos Indonesia KCU Surabaya. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 34-43.
- Hartono DKK. 2010. *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis WEB*. Jurnal Teknologi Informasi. Vol. , No.1. Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2024). 1 , 2 , 3. 10(2), 160–173
- Lestari, D. (2020). *Manajemen Keuangan Pribadi Cerdas Mengelola Keuanagn* Deepublisher. Yokakarta.
- Lumi, R. V., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara dalam Penerapan E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Munanda. A, & Fran, (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Electronic Service Mobile (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat). *Skripsi Ilmu Pemerintahan* Unila : Press.
- menpan.go.id, (2014). *Pelayanan Publik, Indikator Keberhasilan Reformasi Birokrasi*. Diakses melalui <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pelayanan-publik-indikator-keberhasilan-reformasi-birokrasi> Pada 26 Maret 2024.

- Rismoko, Hilabi, S. S., & Huda, B. (2024). Analisis Kepuasan MAsyarakat terhadap Pelayanan Online Kependudukan melalui Aplikasi E-Dukcapil Menggunakan Metode CRM. *Journal of Information Technology and Computer Science*, 7(3), 1011-1021.
- Rosmika, E., Azaludin, & Chairunnisa, T. L. T. (2021). Analisis Kepuasan terhadap Penggunaan Aplikasi SiBisa dengan Pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)* 3(2), 174-180.
- Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan (EMAK)*, 1(3), 172-181.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229.
- Yumame, J. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi Studi Kasus “Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Waniambey” DI KOTA JAYAPURA. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(2), 187-202.