



**PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
PERKANTORAN OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KOTA JAMBI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:**

**ERFIN NUR LAILY WULANDARI  
NIM: 105190179**

**Pembimbing:**

**Dr. Irmawati Sagala, S. IP., M. Si  
Ilham Abdi Prawira, S. H., M.H**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI**

**1445 H/2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Juni 2023



Erfin Nur Laily Wulandari  
NIM: 105190179



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Raya Jambi-Muara Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Telp. (0741)582020

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul “Pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 7 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 7 Agustus 2023

Mengesahkan  
Dekan



Dr. Savitri S. Ag., M.H  
NIP. 197201022000031005

Panitia Ujian Ketua Sidang	: <u>Drs. Rahmadi, M. HI</u> NIP:196611121993021001	(.....)
Sekretaris Sidang	: <u>Dra. Choirivah</u> NIP:196605081994032001	(.....)
Penguji I	: <u>Dr. Siti Marlina, S. Ag., M. Hi</u> NIP:197502212007012015	(.....)
Penguji II	: <u>Arman Abdul Rochman, S. Pd., M. Si</u> NIP: 199108232020121012	(.....)
Pembimbing I	: <u>Dr. Irmawati Sagala, S. IP., M. SI</u> NIP:198010012009012009	(.....)
Pembimbing II	: <u>Ilham Abdi Prawira, S. H., M. H</u> NIDN: 2019039601	(.....)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا  
بِجَهَالَةٍ فَتُصِحُّوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu. (QS. Al-Hujarat: 6)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi ‘alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas berkat rahmat, nikmat, serta hidayah-Nya yang telah menentukan segala apa yang akan terjadi pada hamba-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai prosedur. Tak lupa, shalawat beriring salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi akhir zaman yang membawa misi kedamaian yang menyebar syari’at Islam kepada seluruh umat manusia di dunia juga membawa umat manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua yang sangat saya cintai, sayangi, dan banggakan, Ayah Sutopo dan Mama Lis Suryani, S. Pd, I yang telah senantiasa memberikan dukungan emosional, materi, tenaga, cinta, kasih sayang yang tak terhingga. Serta doa yang tak henti-hentinya terpanjatkan untuk kesuksesan dan keberhasilan putri tunggalnya ini. Tiada kata yang pantas saya ucapkan atas jasa-jasa kalian yang telah merawat, mendidik, membesarkan, serta memberikan arahan dan kebahagiaan dari lahir hingga sampai saat ini. Terimakasih ayah dan mama tersayang.

Selanjutnya, skripsi ini penulis persembahkan untuk keluarga besar serta teman-teman yang telah memberikan semangat, menghibur, menemani saya dalam keadaan apapun, mendengarkan keluh kesah saya, pendorongku untuk menjadi lebih dewasa, serta membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas kerjasama dan bantuannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

## ABSTRAK

**Nama : Erfin Nur Laily Wulandari**  
**NIM : 105190179**  
**Judul : Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi**

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan SIPADEK pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, untuk mengetahui dampak positif diterapkannya sistem informasi pelayanan administrasi Perkantoran di masa pasca pandemi Covid-19, serta mengetahui faktor penyebab yang mendukung dan menghambat terhadap kualitas pelayanan administrasi pada aplikasi SIPADEK di Kota Jambi. Jenis Penelitian ini kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data melalui observasi (*observation*), dokumentasi dan wawancara (*interview*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi saat ini berjalan dengan baik. Aplikasi ini berlaku untuk seluruh OPD, Kecamatan, dan Kelurahan di Lingkungan Kota Jambi, aplikasi SIPADEK merupakan salah satu terobosan Pemkot Jambi yang tujuannya untuk mempermudah layanan administrasi persuratan. Dengan adanya aplikasi SIPADEK ini akan banyak kemudahan yang di berikan. Misalnya, layanan persuratan menjadi lebih cepat dan lebih efektif. SIPADEK memiliki dampak positif bagi penggunanya, jadi meskipun pandemi telah berlalu namun karena dinilai banyak memberikan hal-hal yang positif maka SIPADEK tetap dipergunakan di OPD, Kecamatan, dan Kelurahan yang terkait. SIPADEK ini juga memiliki beberapa faktor pendukung diantaranya yaitu, administrasi persuratan tersusun dengan rapi, sementara yang menghambatnya adalah jaringan atau operator yang lambat sehingga susah untuk mengakses aplikasi SIPADEK.

**Kata Kunci: Pengelolaan, Pelayanan Administrasi, Aplikasi SIPADEK**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## ABSTRACT

**Name** : Erfin Nur Laily Wulandari  
**NIM** : 105190179  
**Title** : Management of Office Administration Service Information System (SIPADEK) by the Communication and Informatics Office of the City Jambi

This thesis aims to find out the implementation of SIPADEK at the Jambi City Communication and Information Service, to find out the positive impact of implementing an office administration service information system in the post-Covid-19 pandemic, and to find out the causal factors that support and hinder the quality of administrative services in the SIPADEK application in Jambi City. This type of research is qualitative using a descriptive qualitative approach, with data collection methods through observation, documentation, and interviews. The results of the study show that the implementation of SIPADEK at Diskominfo Jambi City is currently running well. This application applies to all OPD, District, and Kelurahan in the Jambi City Environment, the SIPADEK application is one of the Jambi City Government's breakthroughs whose aim is to facilitate mail administration services. With the SIPADEK application, many conveniences will be provided. For example, mail services have become faster and more effective. SIPADEK has had a positive impact on its users, so even though the pandemic has passed, because it is considered to have provided many positive things, SIPADEK is still being used in related OPDs, sub-districts, and sub-districts. SIPADEK also has several supporting factors including, namely, the administration of correspondence is neatly arranged, while what hinders it is the slow network or operator making it difficult to access the SIPADEK application.

**Keywords:** Management, Administration Services, SIPADEK Application

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa pula sholawat beserta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul **“Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.** Skripsi ini disusun sebagai sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu pemerintahan dan memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada Yang Terhormat:

1. Bapak prof. Dr. H. Su’aidi Asy’ari, MA., Ph. D selaku Rektor UIN STS Jambi,
2. Bapak Dr. Sayuti, S. Ag., M. H selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Bapak Agus Salim, S. Th. I, MA, M. IR., Ph. D, Dr. Ruslan Abdul Ghani, SH., M, Hum, dan Dr. H. Ishaq, S. H., M. Hum selaku Wakil Dekan I, II dan III di lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi,
4. Bapak Yudi Armansyah, M. Hum dan Ibu Wenny Destina, S. Sos., M. Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN STS Jambi,
5. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S. IP., M. Si dan Bapak Ilham Abdi Prawira, S. H., M. H selaku Pembimbing I dan Pembimbing II skripsi ini,
6. Bapak dan Ibu Dosen, asisten dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi,
7. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Di samping itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, diharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah kita memohon ampun-Nya, dan kepada manusia memohon kemanfaatannya. Semoga amal kebijakan dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, Juni 2023  
Penulis

**Erfin Nur Laily Wulandari**  
NIM: 105190179

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Metode Penelitian .....	10
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b>	
A. Pelayanan Publik .....	18
B. Implementasi Kebijakan Publik.....	26
C. Manajemen Pelayanan .....	31
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Singkat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi .....	33
B. Letak Geografis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.....	33
C. Visi Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi .....	34
D. Tugas, Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi .....	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

E. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) .....	39
--	----

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi .....	60
B. Dampak Positif diterapkannya Sistem Administrasi Perkantoran dimasa Pasca Pandemi Covid-19 saat ini.....	91
C. Faktor Pendukung dan Penghambat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi pada Aplikasi SIPADEK di Kota Jambi .....	97

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **CURICULUM VITAE**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Rencana Informan .....	13
Tabel 1. 2 Daftar Kecamatan Kota Jambi.....	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Langkah Implementasi Kebijakan.....	27
Gambar 2 Implementasi Kebijakan .....	28
Gambar 3 Struktur Organisasi .....	37
Gambar 4 Aplikasi SIPADEK.....	61
Gambar 5 Tampilan Menu Aplikasi SIPADEK .....	62
Gambar 6 Aplikasi Surat Menyurat SIPADEK.....	63
Gambar 7 Menu Surat Menyurat Aplikasi SIPADEK.....	70
Gambar 8 Proses Pengiriman Surat.....	71
Gambar 9 Fitur Pada Aplikasi SIPADEK .....	72
Gambar 10 Contoh Tanda Tangan pada Aplikasi SIPADEK.....	73
Gambar 11 Pesan Suara pada Aplikasi SIPADEK.....	77
Gambar 12 Arsip yang Telah diunggah pada Aplikasi SIPADEK.....	94

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR SINGKATAN

SIPADEK	: Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran
PEMKOT	: Pemerintahan Kota
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
DISKOMINFO	: Dinas Komunikasi dan Informatika
ATK	: Alat Tulis Kantor
SISUMAKER	: Sistem Surat Masuk Surat Keluar
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
KPDE	: Kantor Pengolahan Data Elektronik
JCOC	: Jambi City Operation Center
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

*Electronic government* atau *e-government* merupakan konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menjadikan pemerintahan yang efektif dan efisien, pelayanan yang lebih mudah dijangkau dan memperluas akses publik dengan tujuan meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Dapat disimpulkan *e-government* dimaksudkan untuk meminimalkan kerja birokrasi dengan memberikan pelayanan dengan nilai efisien yang dihasilkan.<sup>1</sup>

Jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan, Penerapan *e-government* merupakan upaya pemerintah mengangkat teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>2</sup> Instansi pemerintah bekerja secara logis untuk menyederhanakan akses ke semua pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Teknologi berperan sebagai “alat” yang diyakini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Berbagai kemajuan terus dicapai oleh teknologi informasi sehingga melancarkan *e-government* terus berkembang. Melalui *e-government* ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan di lembaga pemerintahan serta yang lebih penting yaitu pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada

---

<sup>1</sup>A. Aziz Zuhakim, *Mengenal E-Government: Pemahaman Konsep Aplikasi E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik*, (Bengkulu: Universitas Prof. Dr. Hazarin SH, 2012), hlm. 3.

<sup>2</sup>Irawan Bambang, "Analisis Konsep E-Government dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Paradigma* (JP) Vol. 2. No.1 (2017), hlm. 174-201.

masyarakat secara transparan. Dalam hal ini *e-government* telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pemerintah di berbagai negara termasuk di Indonesia.<sup>3</sup>

Pengembangan *e-government* di Indonesia telah menjadi sebuah agenda tersendiri. Hal ini terbukti dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Hal ini bisa mendorong pemerintah daerah untuk membuat peraturan teknis berupa SK Gubernur maupun SK Bupati/Walikota, sehingga aktivitas *e-government* dapat berjalan dengan semestinya.

Kebijakan implementasi *e-government* merupakan mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat serta kalangan lain yang berkepentingan dengan penggunaan teknologi informasi menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Untuk Kota Jambi sendiri terdapat Peraturan Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pemerintah Kota Jambi kini telah menerapkan pelayanan publik berbasis elektronik dengan berbagai aplikasi ataupun *website* resmi milik pemerintah. Salah satu wujud nyata dari penerapan tersebut adalah aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

SIPADEK merupakan salah satu aplikasi yang berguna untuk pengelolaan sistem persuratan pada pemerintah Kota Jambi secara *Online*. Pengelolaan SIPADEK dilakukan oleh perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan di bidang Komunikasi dan Informatika. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi

<sup>3</sup>Vani Wirawan, "Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia." *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan* Vol.1. No.1 (2020), hlm. 16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

masyarakat dalam mengurus administrasi di perkantoran dengan berbasis *website* dan *mobile*. Aplikasi SIPADEK menyediakan fasilitas untuk membuat *template* baru yang belum ada pada pedoman tata naskah dinas sehingga format surat yang spesifik pada suatu instansi tetap dimasukkan sebagai suatu fokus acuan.<sup>4</sup>

Aplikasi ini dirancang berdasarkan gabungan dari beberapa aplikasi yang sudah ada di beberapa kecamatan di Kota Jambi. Dalam penerapan aplikasi SIPADEK ini sudah dilakukan evaluasi oleh Diskominfo Kota Jambi. Kepala Diskominfo Kota Jambi mengatakan, secara umum penggunaan aplikasi ini di tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berjalan dengan baik. Namun, di sisi lain masih ada pemerintahan Kota Jambi yang tidak mengoptimalkan aplikasi SIPADEK ini. Walikota Jambi Syarif Fasha terus ingatkan OPD dan aparat agar memaksimalkan Aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran (SIPADEK).<sup>5</sup> Aplikasi SIPADEK ini memuat beberapa surat diantaranya Surat masuk, surat keluar, Disposisi dan Tanda Tangan Online.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti, pelaksanaan aplikasi SIPADEK yang sudah berjalan selama 2,5 tahun (terhitung dari 14 Mei 2020) ini memiliki dampak positif yaitu salah satunya dapat menjadikan urusan lebih cepat dan mempermudah layanan bagi OPD dalam mengurus administrasi di lingkungan Pemkot Jambi dengan berbasis *website* dan *mobile*. Aplikasi SIPADEK ini memuat berbagai fitur di antaranya manajemen surat masuk dan keluar, disposisi surat digital, arsip digital, korespondensi dan ekspedisi surat.

<sup>4</sup> Peraturan Walikota Jambi No. 17 Tahun 2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK).

<sup>5</sup>Jambi.Antarnews.com, <https://jambi.antarnews.com> diakses tanggal 27 Desember 2022.



Sesuai Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, menyatakan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan penggunaan volume secara cepat dan akurat.<sup>6</sup>

Wawancara saat observasi awal dengan Bapak Yudhi Permana, S.Kom selaku Seksi Pengembangan aplikasi menjelaskan bahwa aplikasi SIPADEK ini sendiri digunakan oleh 24 Dinas, 11 kecamatan dan 62 kelurahan di OPD lingkungan Kota Jambi, sedangkan 8 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya yang menggunakan SIPADEK berada di luar lingkungan Kota Jambi. Sebelum adanya aplikasi SIPADEK ini biaya yang digunakan untuk ATK sendiri cukup besar, sedangkan setelah ada aplikasi ini biaya yang digunakan untuk ATK berkurang 60-70%. Aplikasi SIPADEK ini merupakan wujud nyata pemerintah Kota Jambi untuk mewujudkan Kota Jambi sebagai *Smart City*. Dengan harapan Kota Jambi menjadi *pilot project smart city* terhadap daerah lainnya.<sup>7</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai aplikasi SIPADEK dengan judul **“Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi”**.

<sup>6</sup> Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

<sup>7</sup> Dilihat berdasarkan pengamatan peneliti pada Diskominfo Kota Jambi pada tanggal 5 Desember 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi





## B. Rumusan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian dapat dipecahkan, maka perlu suatu perumusan masalah yang sistematis. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi?
2. Bagaimana dampak positif dan dampak negatif diterapkannya sistem administrasi perkantoran di masa pasca pandemi Covid-19 saat ini?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi pada aplikasi SIPADEK di Kota Jambi?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.
- b. Untuk mengetahui dampak positif dan negatif di terapkannya sistem administrasi perkantoran di masa pasca pandemi Covid-19 saat ini.
- c. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan administrasi pada aplikasi SIPADEK di Kota Jambi?

### 2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang disampaikan maka terdapatlah kegunaan penelitian, adapun kegunaan penelitian ini yaitu sebagai berikut:



- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan baru dalam ilmu politik dan ilmu hukum terhadap dunia akademis khususnya untuk mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan baru untuk masyarakat.
- c. Penelitian ini guna sebagai pembanding penelitian selanjutnya dalam permasalahan yang sama di masa mendatang.
- d. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thoha Saifuddin Jambi.

#### D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka perlu dilakukan guna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti sebelum peneliti melangkah lebih jauh dalam permasalahan-permasalahan yang ditemukan.

Pertama skripsi yang ditulis oleh Sarmila Anggriliani dengan Judul “Efektivitas Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Informasi Pendidikan (Studi Kasus Dinas Pendidikan Provinsi Jambi)” Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.<sup>8</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis faktor-faktor penghambat dan pendorong penerapan *e-government*, penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini perbedaan dengan judul yang

<sup>8</sup> Sarmila Anggriliani, “Efektivitas Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Informasi Pendidikan ( Studi Kasus Dinas Pendidikan Provinsi Jambi)”, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2022).

penulis teliti terletak pada latar belakang masalah, dan fokus permasalahan yang dibahas, persamaan dengan yang penulis teliti sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif di mana kesimpulan akhir dari hasil penelitian adalah dituangkan dalam bentuk tertulis berupa susunan kata yang membentuk kalimat kesimpulan akhir.

Kedua skripsi yang ditulis oleh Aulia dengan judul “*Efektivitas Penggunaan Aplikasi Tebo Mobile dalam Penyelenggaraan E- Government di Kabupaten Tebo*” Jurusan Ilmu Pemerintah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.<sup>9</sup> Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui penyelenggaraan *e-government* di Kabupaten Tebo, efektivitas penggunaan aplikasi *Tebo mobile* di Kabupaten Tebo, dan untuk mengetahui upaya pemerintah dalam mengefektifkan penggunaan aplikasi *Tebo Mobile*. Skripsi ini menggunakan pendekatan penelitian dengan jenis *mix method* (gabungan), teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *e-government* efektifitas menurut Campbell an Thondrike. Perbedaan dengan yang penulis teliti terletak pada latar belakang, objek penelitian, rumusan masalah, teori dan jenis pendekatan penelitian yang penulis teliti, metode penelitian penulis adalah kualitatif deskriptif sedangkan skripsi menggunakan metode penelitian *mix method* (gabungan), hasil akhirnya pun nanti akan berbeda dengan yang penulis teliti hal tersebut terlihat dari teori yang digunakan, objek penelitian serta metode yang digunakan.

Ketiga skripsi yang ditulis oleh Devi Andriani dengan judul “*Analisis Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi Elektronik Rekonsiliasi Laporan*

<sup>9</sup> Aulia “Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Tebo Mobile* dalam Penyelenggaraan *E-Government* di Kabupaten Tebo” Jurusan Ilmu Pemerintah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

*Keuangan (E-Rekon Dan LK) di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang*". Penelitian ini membahas mengenai penerapan sistem informasi yang berbasis aplikasi E- Rekon di mana dikembangkan dalam proses rekonsiliasi data transaksi keuangan dan penyusunan laporan keuangan Kementerian Negara/Lembaga. Aplikasi E-Rekon dan LK dibuat dengan harapan agar proses rekonsiliasi menjadi lebih mudah karena dapat dilakukan oleh satuan kerja (satker) secara mandiri dari lokasi mana saja dan tidak perlu datang langsung ke KPPN.<sup>10</sup> Perbedaan penelitian ini yaitu, Aplikasi E-Rekon lebih memfokuskan terhadap penyelesaian permasalahan data transaksi keuangan dan penyusunan laporan keuangan. Sedangkan penelitian yang akan penulis teliti lebih memfokuskan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di bidang tata surat masuk dan surat keluar agar dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien di lingkungan pemerintahan Kota Jambi.

Keempat skripsi yang ditulis oleh Ade Citra R.S membahas mengenai *Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*". Penelitian tersebut lebih mengaitkan atau memfokuskan terhadap penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan Lebih memfokuskan pada elemen sukses pengembangan *e-government*. Setiap elemen SIAK saling berintegrasi dalam sebuah server

<sup>10</sup> Devi Adriani, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi Elektronik Rekonsiliasi Laporan Keuangan (E-REKON DAN LK) di kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang", Skripsi Universitas Sriwijaya, (2022).



sehingga data yang di input dapat tersimpan secara otomatis.<sup>11</sup> Sedangkan penelitian yang penulis teliti lebih memfokuskan terhadap penerapan sistem informasi pelayanan administrasi yang dikeluarkan oleh Walikota, aplikasi ini juga dapat mempersingkat pekerjaan dan menghemat waktu bagi pelayanan administrasi perkantoran.

Kelima membahas “*Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam*” yang disusun oleh Lindhi Anjar Sari. Penelitian tersebut lebih memfokuskan kepada analisis penerapan sistem informasi pegadaian syariah, dengan diterapkannya aplikasi ini dapat memberikan kenyamanan kepada nasabah, di antaranya yaitu mampu memberi nilai tambah berupa persepsi nasabah terhadap aplikasi PSDS.<sup>12</sup> Sedangkan penelitian yang penulis teliti mengenai penerapan sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran untuk memudahkan berkirim surat antar dinas di Kota Jambi.

Berbeda dari penelitian sebelumnya walaupun memiliki kesamaan tema yaitu mengenai penerapan sistem informasi, diantaranya sama-sama mengenai sistem informasi administrasi yaitu pada penelitian keempat dan kelima, namun memiliki perbedaan waktu penelitian maupun tempat penelitian, sedangkan penelitian yang penulis lakukan lebih pada pelaksanaan sistem informasi

<sup>11</sup> Ade Citra R.S, “ Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”, Skripsi Universitas Negeri Makassar, (2020).

<sup>12</sup> Lindhi Anjar Sari, “Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam”, Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, (2019).



elayanan administrasi perkantoran oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah serangkaian prosedur, berupa cara yang digunakan peneliti untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini. Sehingga, dalam kelanjutannya menjadi satu kesatuan yang utuh dan konsisten antara metode yang digunakan dengan teknik operasional dalam pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi objek yang alamiah dengan instrumennya adalah peneliti itu sendiri dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.<sup>13</sup>

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui tentang Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

### 2. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan yaitu berbentuk metode kualitatif deskriptif. Menurut Soerjono Sukanto, penelitian kualitatif deskriptif

<sup>13</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Alfabet, 2015), hlm. 1.

yang bermaksud memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan, atau gejala-gejala lainnya.<sup>14</sup>

Penelitian ini bersifat deskriptif, metode ini adalah metode yang menggambarkan suatu data yang akan dibuat, baik dari penulis maupun secara kelompok. Ciri-ciri metode deskriptif adalah memusatkan diri pada masa sekarang dan masalah-masalah yang aktual, dan kemudian data yang dikumpulkan disusun, dijelaskan dan dianalisis. Tentang Penerapan Sistem Informasi pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.

### 3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi Provinsi Jambi, yang beralamat di Jl. Jendral Basuki Rahmat No. 1, Kota Baru, Jambi-Indonesia 36128. Penelitian dilakukan pada bulan April sampai dengan bulan Juni 2023.

### 4. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Berikut ini dirincikan satu persatu data primer dan data sekunder serta data untuk menunjang penelitian ini terlaksana:

#### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari cerita para pelaku peristiwa itu sendiri, saksi mata yang mengalami, atau yang mengetahui peristiwa

<sup>14</sup> Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Jambi: Syariah press, 2014), hlm. 32.

tersebut.<sup>15</sup> Menurut Bugin, data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian objek penelitian.<sup>16</sup>

Data primer yang peneliti maksud adalah informasi-informasi yang diperoleh secara langsung yang peneliti lakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi pada Kantor Diskominfo Kota Jambi, serta beberapa informan yang dipilih secara khusus. Data primer ini digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai Sistem Administrasi Perkantoran (SIPADEK) Kota Jambi.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari pengumpulan data yang bersifat analisis dokumen atau data yang berbentuk sudah jadi.<sup>17</sup> Adapun data sekunder diperoleh dari literatur-literatur yang mendukung penelitian ini baik berupa buku, jurnal, maupun tulisan-tulisan yang berkaitan dengan Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi yang dianggap penting dan berhubungan dengan penelitian yang akan penulis teliti.

## b. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah sumber subjek dari mana data diperoleh. Sumber data primer diperoleh berdasarkan hasil penelitian di lapangan seperti observasi dan wawancara dari sejumlah informan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Informan yang menjadi objek dalam penelitian ini

<sup>15</sup> Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Prakteknya*, (Jakarta; PT Bumi Aksara, 2012), hlm. 205.

<sup>16</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2018), hlm. 71.

<sup>17</sup> Iskandar, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial Kuantitatif, Kualitatif*, ( Jakarta: GP Press, 2008), hlm. 253.

yaitu beberapa pegawai kantor Diskominfo Kota Jambi yang dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian. Alat-alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Wawancara

Wawancara merupakan jenis komunikasi antara dua orang guna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang terarah sesuai materi penelitian yang dicari dengan mengikuti pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya. Dalam wawancara terstruktur, peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan standar.<sup>18</sup>

Berikut beberapa daftar pertanyaan yang diajukan kepada narasumber pada penelitian ini yaitu:

Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi:

1. Bagaimana pelaksanaan sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi?
2. Bagaimana dampak positif diterapkannya sistem informasi administrasi perkantoran dimasa pasca pandemi covid-19 saat ini?
3. Jika SIPADEK ini tidak diterapkan, apakah yang akan terjadi dan apakah dengan cara menggunakan aplikasi SIPADEK ini menjadi lebih efektif?
4. Apakah dalam menggunakan aplikasi SIPADEK ini ada pedoman/petunjuk tersendiri untuk menggunakannya?

<sup>18</sup> Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 69.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

5. Kenapa pemerintah Kota Jambi ini tertarik untuk menggunakan aplikasi SIPADEK ini?

Aparatur Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Kota Jambi:

1. Apa faktor penyebab yang mendukung dan menghambat terhadap kualitas pelayanan administrasi pada aplikasi SIPADEK di Kota Jambi ini?
2. Bagaimana dampak positif diterapkannya sistem administrasi perkantoran di masa pasca pandemi covid-19 saat ini?
3. Apakah aplikasi SIPADEK ini masih berfungsi sampai saat ini atau hanya digunakan selama pandemi Covid-19?
4. Manfaat apa yang dirasakan oleh Pemerintah Kota Jambi dengan adanya aplikasi SIPADEK ini?
5. Jika SIPADEK ini tidak diterapkan, apakah yang akan terjadi dan apakah dengan cara menggunakan aplikasi SIPADEK ini menjadi lebih efektif?
6. Apakah data yang diunggah pada aplikasi SIPADEK dapat terjamin keamanannya?
7. Apakah aplikasi SIPADEK ini mudah di akses oleh semua instansi di Kota Jambi?

Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Kota Jambi:

1. Bagaimana dampak positif diterapkannya sistem administrasi perkantoran di masa pasca pandemi covid-19 saat ini?
2. Apa faktor penyebab yang mendukung dan menghambat terhadap kualitas pelayanan administrasi pada aplikasi SIPADEK di Kota Jambi?
3. Apakah aplikasi SIPADEK ini masih berfungsi sampai saat ini atau hanya digunakan selama pandemi Covid-19?
4. Apakah menu pada aplikasi SIPADEK dapat berfungsi dengan baik?
5. Manfaat apa yang dirasakan oleh pemerintah Kota Jambi dengan adanya aplikasi SIPADEK ini?

**Table 1**  
**Daftar Rencana Informan**

NO.	INFORMAN	JUMLAH
1	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi	2 orang
2	Dinas Pendidikan Kota Jambi	3 orang
3	Dinas Lingkungan Hidup	1 orang
4	Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi	2 orang
5	Pegawai Kecamatan Kota Baru	3 orang
6	Pegawai Kecamatan Alam Barajo	2 orang
7	Pegawai Kelurahan Kenali Besar	2 orang
Jumlah		15 orang

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.<sup>19</sup> Dalam observasi diperlukan ingatan terhadap observasi yang telah dilakukan sebelumnya.

Untuk mengatasi hal tersebut, maka diperlukan instrumen seperti catatan-catatan (*check-list*), alat-alat elektronik seperti tustel, video, tape *recorder*, dan sebagainya, lebih banyak melibatkan pengamat, memusatkan perhatian pada data-data yang relevan, mengklasifikasikan gejala dalam kelompok yang tepat dan

<sup>19</sup>Ajat Rukajat. *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Deepublish, 2018, hlm. 50-51.

menambah bahan persepsi tentang objek yang diamati.<sup>20</sup> Observasi penelitian diajukan untuk mengetahui dan memperoleh data tentang Penerapan Sistem Administrasi Perkantoran (SIPADEK) di kota Jambi.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan salah satu cara pengumpulan data secara tidak langsung, yaitu mendapatkan data dari dokumen-dokumen pendukung yang berhubungan dengan penelitian antara lain berupa catatan, Jurnal, buku-buku, surat-surat kabar dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini dokumentasi yang didapat berupa foto hasil wawancara, Data pengguna Aplikasi SIPADEK dan *Standard Operating Procedure (SOP)*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

<sup>20</sup> W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), hlm. 186.

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Teori Pelayanan Publik

Menurut Kotler, pelayanan publik diartikan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, sedangkan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-Undangan.

Pelayanan publik bukan hanya dapat dilihat dari satu aspek , seperti aspek hukum atau politik. Akan tetapi bisa juga meliputi aspek sosial budaya dan ekonomi secara integratif. Dari aspek politik, menurut Sirajuddin, bisa dikatakan pelayanan publik merupakan penggambaran dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negara berdasarkan aturan sosial pembentukan suatu negara oleh bagianbagian warga negara. Peran suatu negara dalam memberikan pelayanan publik dilaksanakan oleh pihak pemerintah yang dilakukan oleh kekuatan politik yang berkuasa.<sup>21</sup>

Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>22</sup> Di Indonesia negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk yang diselenggarakan oleh Negara

<sup>21</sup> Sirajuddin, dkk. *Hukum Pelayanan Publik*, (Setara Press, Malang, 2011), hlm. 4

<sup>22</sup> Sinambela, Lijan P. dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, (PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006), hlm. 5.

adalah Ombudsman Republik Indonesia, yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008.

Konsep pelayanan publik di Indonesia dirumuskan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, pelayanan publik didefinisikan berdasarkan pembiayaan dan sifat pembiayaan. Konsep sistem pemerintah yang desentralistik di Indonesia memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal.<sup>23</sup>

#### a) Konsep pelayanan

Konsep Pelayanan prima berdasarkan menurut Barata antara lain:<sup>24</sup>

##### 1) Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan untuk menunjang program layanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, menggunakan *public-relation* untuk mengembangkan motivasi untuk melaksanakan komunikasi yang efektif sebagai instrumen dalam membawa hubungan ke dalam dan keluar organisasi/perusahaan.

##### 2) Sikap (*attitude*)

Sikap merupakan sesuatu yang ditonjolkan yaitu perilaku atau perangai yang dapat disesuaikan ketika menghadapi kondisi kemauan nasabah.<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Mulyadi. Dedi, dkk, “*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 39.

<sup>24</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo), 2003, hlm. 31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### 3) Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain, serta kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik.

### 4) Perhatian (*attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan berkaitan dengan perhatian.

### 5) Tindakan (*action*)

Tindakan adalah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan.

### 6) Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab yaitu menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan, sebagai wujud kepedulian atau suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan.<sup>26</sup>

## b. Unsur pelayanan

Kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan yaitu harus memenuhi dari pada pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan tersebut harus memenuhi unsur-unsur:

- 1) *Transparansi*, yaitu pelayanan publik yang memiliki sifat keterbukaan, mudah dan sederhana dalam pengaksesan dan dimengerti oleh seluruh pihak yang memerlukan.

<sup>25</sup> Febi Silvia, "Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Perbendaharaan Negara (KPPN) Makasar II." *Jurnal Administrasi Negara*, Vol .2, No. 3(2018), hlm. 4.

- 2) *Akuntabilitas*, pelayanan publik yang dapat bertanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) *Kondisional*, pelayanan publik yang menyesuaikan dengan kondisi dan situasi yang ada pada saat pelayanan itu dilaksanakan dengan tetap mengacu pada prinsip efisien dan efektivitas.
- 4) *Partisipatif*, pelayanan yang ikut melibatkan seluruh pihak yang terlibat untuk turut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memenuhi aspirasi, kebutuhan serta apa yang menjadi harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, pelayanan yang tidak membebedakan atau mendiskriminasi pihak satu dengan pihak lainnya atas alasan apapun baik itu karena suku, agama, ras, serta yang lainnya.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang memperlakukan keadilan antara kewajiban serta hak dari seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Meningkatkan kualitas layanan publik merupakan suatu cita-cita yang diharapkan oleh setiap lembaga, baik lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta, demikian halnya, dengan Kecamatan Barombong. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal tentunya harus memiliki kriteria yang mampu menjadi pijakan atau acuan dalam pelaksanaan administrasi. Adapun fungsi administrasi perkantoran yang mampu memberikan pelayanan yang baik maka dapat di lihat

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



dari teori Quible<sup>27</sup> menjelaskan lima jenis fungsi administrasi perkantoran (office support functions) dalam pelayanan organisasi, yaitu: fungsi manajerial, interpersonal, teknis, rutin, dan analisis (fungsi MITRA).

### c. Pelayanan Elektronik

Teknologi informasi merupakan sebuah ilmu yang mempelajari tentang pengguna teknologi sebagai media pengelola informasi.<sup>28</sup> Teknologi informasi banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensinya yang sudah terbukti mampu mempercepat kinerja, kecepatan kinerja yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan atau omset yang masuk, baik secara finansial maupun jaringan. Kemajuan yang paling terlihat yaitu pada penggunaan teknologi informasi dalam proses pengelolaan data menjadi informasi akan menjadi lebih cepat dan dapat dilakukan secara otomatis. Tentu saja untuk menjamin kualitas dari hasil pengelolaan teknologi informasi harus dilakukan rangkaian pengujian sebelum digunakan ataupun diterapkan.<sup>29</sup>

Tentunya hal ini searah dengan teori Jogiyanto yang menyatakan kualitas dari sistem informasi tergantung dari 6 (enam) hal, antara lain: (1) Akurat (*accurate*) Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan yang tidak bias atau menyesatkan, (2) Tepat Pada Waktunya (*Timeliness*) Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, (3) Relevan (*Relevance*) Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk

<sup>27</sup> Quible, Z.K. *Administrative Office Management, An Introduction 7th Edition*. New Jersey: Prentice Hall Inc, 2001, hal. 175

<sup>28</sup> Ansori, Sodik, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran." *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKN dan Sosial Budaya* Vol. 2. No. 1 (2018), hlm. 23.

<sup>29</sup> Tri Rachmadi, *Pengantar Teknologi Informasi* (Jakarta: Tiga Ebook, 2020), hlm. 2.

pemakainya. (4) Ekonomis (*economy*) Ekonomis berarti informasi harus mempunyai daya jual yang tinggi, biaya untuk menghasilkan informasi tersebut minimal, (5) Efisien (*efficiency*) Efisien berarti informasi yang berkualitas memiliki sintak atau kalimat yang sederhana, namun mampu memberikan makna dan hasil yang mendalam dan (6) Dapat dipercaya (*reliability*) Dapat dipercaya berarti informasi tersebut berasal dari sumber yang dapat dipercaya.

Yatimah menyimpulkan beberapa keuntungan penggunaan mesin kantor adalah: (1) Menghemat biaya. (2) Menghemat waktu dan tenaga. (3). Memudahkan pengendalian dan ketepatan. (4) Memudahkan pengawasan. (5) Menghasilkan pekerjaan yang lebih baik dan rapi. (6) Keterangan yang dimuat dapat lebih banyak. (7) Mengurangi rasa bosan dengan metode manual. Dan (8) Mengurangi kelelahan pegawai.

Menurut World Bank, *e-Government* didefinisikan sebagai “Penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintah lainnya”. Lebih lanjut, menurut World Bank, *e-Government* harus diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses yang luas terhadap informasi yang tersedia. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-Government* memiliki cakupan atau ruang lingkup yang cukup luas, bukan saja meliputi seluruh unit dalam suatu organisasi pemerintah tetapi juga mencakup mitra kerjanya (*stakeholders*) yang terdiri dari berikut ini:

1. Karyawan/Pegawai Lembaga Pemerintah tersebut
2. Anggota Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jammi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jammi

3. Pelaku Bisnis
4. Lembaga Pemerintah lainnya
5. Pemasok/pembekal alat-alat kantor dan sebagainya

Dalam konsep *e-Government*, kelima jenis mitra kerja itu berinteraksi dengan lembaga pemerintah melalui jaringan sistem informasi/komputer.

*E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan intranet dan internet, yang mempunyai kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya. Bisa merupakan suatu proses transaksi bisnis antara publik dengan pemerintah melalui sistem otomasi dan jaringan internet, lebih umum lagi dikenal sebagai *world wide web*.

Pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Government to Government*). Manfaat *e-government* yang dapat dirasakan antara lain:<sup>30</sup>

- (1) Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan.

<sup>30</sup> Jogiyanto. Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi IV, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm. 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- Peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari semua pihak.
- Pemberdayaan masyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Sebagai contoh, data-data tentang sekolah: jumlah kelas, daya tampung murid, passing grade, dan sebagainya, dapat ditampilkan secara online dan digunakan oleh orang tua untuk memilihkan sekolah yang pas untuk anaknya.
- Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, koordinasi pemerintahan dapat dilakukan melalui *e-mail* atau bahkan *video conference*. Bagi Indonesia yang luas areanya sangat besar, hal ini sangat membantu. Tanya jawab, koordinasi, diskusi antara pimpinan daerah dapat dilakukan tanpa kesemuanya harus berada pada lokasi fisik yang sama. Tidak lagi semua harus terbang ke Jakarta untuk pertemuan yang hanya berlangsung satu atau dua jam saja.
- Bentuk dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan, mulai dari bagaimana menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen*), pemerintah dan kalangan bisnis (*Government to Business*), serta pemerintah dengan instansi pemerintah yang lain (*Government to Government*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## B. Implementasi Kebijakan Publik

### a. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi merupakan suatu Tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam sebuah keputusan kebijakan. Implementasi juga merupakan suatu proses yang dinamis, di mana pelaksanaan kebijakan melakukan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan itu sendiri.

Van Meter dan Van Horn mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi Tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut pendapat Woll Tangkilisan kebijakan publik merupakan sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di tengah masyarakat baik secara langsung maupun berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Implementasi menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab mengatakan bahwa Implementasi merupakan memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

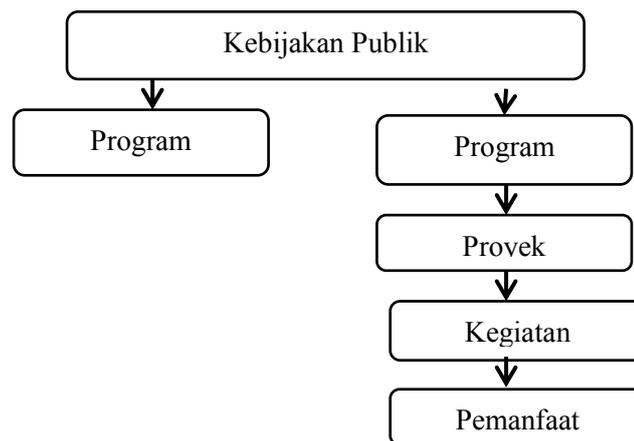
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.<sup>31</sup>

#### b. Tahapan Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Ada dua pilihan langkah dalam mengimplementasikan kebijakan publik. Pertama adalah langsung mengimplementasikan kebijakan publik melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan publik tersebut.<sup>32</sup> Gambar berikut dapat menjelaskan langkah implementasi kebijakan publik.

**Gambar 1 langkah Implementasi Kebijakan Publik**



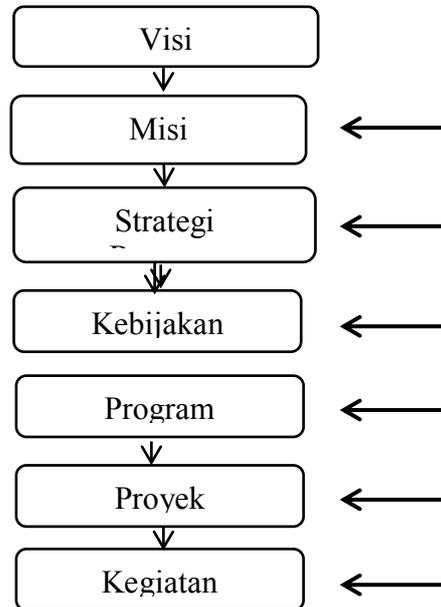
Pada umumnya kebijakan publik memerlukan penjabar yakni berupa peraturan pelaksanaan, Keppres, Inpres, Inmen, Permen, Keputusan Kepala Daerah, dan Keputusan Kepala Dinas merupakan keputusan yang bersifat langsung. Rangkaian implementasi kebijakan juga dapat dirinci ke dalam

<sup>31</sup> Rahman, Mariati, *Ilmu Administrasi*, (Jakarta: Sah Media, 2007), hlm. 157.

<sup>32</sup> Eko Handoyo, *Kebijakan Publik*, (Semarang: Widya Karya, 2012), hlm. 101.

program, dan kegiatan. Implementasi kebijakan yang lebih rinci dapat dilihat pada gambar berikut.

**Gambar 2 Implementasi Kebijakan**



Dari gambar di atas, misi dipahami sebagai alasan mengapa suatu organisasi hadir. Misi menentukan ke arah mana suatu organisasi akan dibawa atau menentukan suatu visi dari individu yang memimpin organisasi tersebut. Misi melekat pada suatu organisasi dan tidak akan berubah selama organisasi tersebut masih ada, sedangkan visi melekat pada individu yang memimpin organisasi.

Visi dirumuskan oleh pemimpin, dengan alasan bahwa pemimpin dipilih karena memiliki visi terpilih atau terbaik yang akan membawa organisasi mencapai kemajuan. Setiap pemimpin harus memiliki visi ke arah mana organisasi akan dibawa. Visi terkait dengan periode suatu kepemimpinan, bisa jangka pendek maupun jangka panjang. Visi adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan, sedangkan misi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Penjabaran dari visi adalah strategi. Berbeda dengan visi dan misi, strategi adalah langkah-langkah berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi. Strategi merupakan arah makro atau politik dari upaya pencapaian tujuan. Strategi dijabarkan dalam bentuk kebijakan, baik bersifat publik maupun nonpublik.<sup>33</sup>

c. Strategi Kebijakan Publik

Sedangkan menurut Edwards dan Subarsono implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel:

1) Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan memperlihatkan agar implementasi mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran harus ditularkan kepada kelompok sasaran.

2) Sumber Daya

Meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi jika kekurangan sumber daya untuk melaksanakannya, implementasi tidak berjalan efektif.

3) Disposisi

Merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementasi, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis

<sup>33</sup> Eko Handoyo, *Kebijakan Publik*, (Semarang: Widya Karya, 2012), hlm. 103-104.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## 4) Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi.<sup>34</sup>

## d. Dimensi Pelaksanaan Kebijakan Publik

Pelaksanaan kebijakan dapat diukur berdasarkan dimensi-dimensi sebagai berikut:

- 1) Konsistensi Pelaksanaan kebijakan berlangsung dengan baik apabila pelaksanaan kebijakan dilakukan secara konsisten dengan berpegang teguh pada prosedur dan norma yang berlaku.<sup>35</sup>
- 2) Transparansi merupakan kebebasan akses atas informasi yang patut diketahui oleh publik dan/ atau pihak-pihak yang berkepentingan.
- 3) Akuntabilitas Setiap aktivitas pelaksanaan kebijakan publik harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif maupun substantif, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.<sup>36</sup>
- 4) Keadilan secara umum dapat dipahami sebagai kebaikan, kebajikan, dan kebenaran, yang mengikat antara anggota masyarakat dalam mewujudkan keserasian antara penggunaan hak dan pelaksanaan kewajiban.

<sup>34</sup> Subarsono AG, *Analisis kebijakan publik : konsep, teori dan aplikasi* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 89 – 104.

<sup>35</sup> Mdhani, Ali Ramdhani, *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*, Jurnal Publik, Vol. 11, No. 01 Tahun 2017, hlm. 1-12.

<sup>36</sup> Manggaukang raba, *Akuntabilitas: Konsep dan Implementasi*, (Malang: UMM Press, 2006), hlm. 36.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



- 5) Partisipatif masyarakat adalah keterlibatan dan peran serta masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan.
- 6) Efektivitas berkenaan dengan pencapaian hasil yang telah ditetapkan, atau pencapaian tujuan dari dilaksanakannya tindakan, yang berhubungan dengan aspek rasionalitas teknis, dan selalu diukur dari unit produk atau layanan.<sup>37</sup>

### C. Manajemen Pelayanan

#### a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Menurut Moenir manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminoto dan Atiksepti Winarsih manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk Menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinisasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa factor yang mendukung, diantaranya:

#### 1. Sumber Daya Manusia Pelayanan

Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya

<sup>37</sup> Dunn, W. N, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2013), hlm. 117.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



manusia, karena manusia selalu menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

## 2. Sistem Pelayanan

Salah satu factor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (Masyarakat) yang terkait dengan sistem pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.

## 3. Kultur Organisasi

Kultur organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksanaan dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya.

### BAB III

#### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

##### A. Sejarah Singkat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Jambi merupakan salah satu Dinas Teknis di lingkungan Pemerintah Kota Jambi yang menyelenggarakan kewenangan urusan pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika. Secara legal, Diskominfo Kota Jambi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi. Perda Nomor 14 Tahun 2016 ini merupakan revisi atas Perda Nomor 4 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Kotamadya Dati II Jambi dan kemudian kembali di revisi menjadi Perda Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Jambi berubah nama menjadi Kantor Pengelola Data Elektronik Kota Jambi dan menjadi Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).<sup>38</sup>

Dari hasil Pemetaan Urusan yang sudah divalidasi dengan Pemerintah Pusat, skor urusan kelembagaan yang menangani urusan komunikasi dan informatika di Kota Jambi berada pada Dinas Tipe A. Pada akhirnya menjadi Dinas yang berdiri sendiri, dengan level eselon II yang notabene merupakan level eselon yang tertinggi bagi organisasi perangkat daerah di lingkungan pemerintah kabupaten atau kota.

##### B. Aspek Geografi dan Demografi

Kota Jambi dengan luas wilayah  $\pm 205.38 \text{ km}^2$  (berdasarkan UU No. 6 tahun 1986), terletak pada kordinat  $01^{\circ}03'2.98''$  –  $01^{\circ}7'1.07''$  LS dan

<sup>38</sup>[https://diskominfo.jambikota.go.id/?page\\_id=1454](https://diskominfo.jambikota.go.id/?page_id=1454), tanggal 06 Desember 2021 Pada Pukul 21:54 WIB

103°40'1.67" – 103°40' 0.23" BJ dengan ketinggian dataran 0 – 60 meter dari permukaan laut. Secara administratif Kota Jambi mempunyai 8 Kecamatan diantaranya yaitu:

**TABEL 2**  
**JUMLAH KECAMATAN KOTA JAMBI**

NO	KECAMATAN	LUAS WILAYAH KM <sup>2</sup>
1	Alam Barajo	36,22 KM <sup>2</sup>
2	Danau Sipin	7,88 KM <sup>2</sup>
3	Danau Teluk	15,7 KM <sup>2</sup>
4	Jambi Selatan	11,41 KM <sup>2</sup>
5	Jambi Timur	15,94 KM <sup>2</sup>
6	Jelutung	7,74 KM <sup>2</sup>
7	Kota Baru	36,11 KM <sup>2</sup>
8	Paal Merah	27,13 KM <sup>2</sup>
9	Pasar Jambi	4,02 KM <sup>2</sup>
10	Pelayangan	15,29 KM <sup>2</sup>
11	Telanaipura	22,51 KM <sup>2</sup>

Sumber: <https://tribunjambiwiki.tribunnews.com/2020/12/18/>

### C. Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

#### 1. VISI

Berdasarkan kondisi dan potensi yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Jambi saat ini dan harapan yang akan diwujudkan di masa yang akan datang maka Visi Diskominfo Kota Jambi adalah

sebagai berikut: “Terselenggaranya jaringan komunikasi dan Informatika yang terintegrasi untuk mendukung terwujudnya Pemerintahan yang baik.”

Penjelasan visi:

Penyelenggaraan komunikasi dan informatika yang terintegrasi dimaksudkan adalah pengelolaan data dan informasi yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Jambi secara elektronik dengan sistematis, komprehensif, dan berkesinambungan sehingga dihasilkan data yang dapat diandalkan validitasnya serta dapat digunakan untuk dasar pengambilan keputusan secara cepat dan tepat.

Mendukung terwujudnya Pemerintahan yang baik adalah pelaksanaan pengelolaan pemerintahan yang baik mencakup tiga (3) hal yaitu Transparansi, Akuntabilitas dan Partisipasi, terkait hal ini Diskominfo Kota Jambi ingin mengambil peran untuk menciptakan transparansi melalui penyediaan informasi yang dapat diandalkan dan peningkatan akuntabilitas terhadap penyelenggaraan tata kelola pemerintahan.

## 2. MISI

Terwujudnya visi yang dikemukakan tersebut merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh segenap personil Diskominfo Kota Jambi. Sebagai bentuk nyata dari visi tersebut, ditetapkanlah misi Diskominfo Kota Jambi yang menggambarkan hal yang seharusnya terlaksana, sehingga hal yang masih abstrak terlihat pada visi akan lebih nyata pada misi tersebut. Lebih jauh, pernyataan misi Diskominfo Kota Jambi memperlihatkan kebutuhan apa yang hendak dipenuhi oleh organisasi, siapa yang memiliki kebutuhan tersebut dan bagaimana organisasi memenuhi kebutuhan tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Untuk mewujudkan visi tersebut di atas, Diskominfo Kota Jambi menetapkan sebanyak 4 misi, yaitu:

- 1) Mewujudkan Jaringan Komunikasi dan Informatika yang terintegrasi
- 2) Mewujudkan Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi yang Efektif
- 3) Melaksanakan Pengelolaan Data dan Produksi Secara Elektronik
- 4) Melaksanakan Urusan Rumah Tangga untuk Mendukung Peningkatan Kapasitas Organisasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

#### **D. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi**

Berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 30 tahun 2009 Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi mempunyai tugas melaksanakan penyusunan kebijakan daerah di bidang Pengelolaan Data Elektronik, Sistem Informasi dan Transaksi Elektronik dan keterbukaan informasi publik.

Selain mempunyai tugas tersebut Diskominfo Kota Jambi memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan data elektronik, sistem informasi, transaksi elektronik dan keterbukaan informasi publik.
- 2) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pengelolaan data elektronik, sistem informasi dan transaksi elektronik dan keterbukaan informasi publik.
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pengelolaan data elektronik, sistem informasi dan transaksi elektronik dan keterbukaan informasi publik.

- 4) Pengkoordinasian hubungan Kerjasama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan tugas di bidang pengelolaan data elektronik, sistem informasi dan transaksi elektronik, dan keterbukaan informasi publik.
- 5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas tersebut kepala Diskominfo dibantu oleh 1 Sub Bagian Tata Usaha dan 3 Kepala Seksi yang mempunyai kedudukan dan tugas sebagai berikut:

- 1) Sub Bagian Tata Usaha
- 2) Seksi Data dan Produksi
- 3) Seksi Aplikasi Telematika
- 4) Seksi Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi

Gambar 3

### Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi



Sumber: Website resmi Pemerintah Kota Jambi

Berdasarkan gambar maka terlihat detail struktur bagan organisasi Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Jambi terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi Bapak Abu Bakar, SH
- b. Sekretaris Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi Bapak Noviardi, S. Kom
  1. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
  2. Sub Bagian keuangan
  3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik
  1. Seksi Pengelolaan Opini Publik
  2. Seksi Pengelolaan Informasi Publik
  3. Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik
- d. Kepala Bidang Aplikasi Informatika
  1. Seksi Infrastruktur dan Teknologi
  2. Seksi Pengembangan Aplikasi
  3. Seksi Pengelolaan Data dan Integritas Sistem Informasi
- e. Kepala Bidang Tata Kelola TIK dan Statistik
  1. Seksi Tata Kelola *E- Government*
  2. Seksi Statistik Sektoral
  3. Seksi Pengelolaan Sumber Daya TIK
- f. Kepala Bidang Persandian dan Keamanan Informasi
  1. Seksi Tata Kelola Persandian dan Keamanan Informasi
  2. Seksi Operasional Pengamanan Informasi dan Persandian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

3. Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian dan Keamanan Informasi

#### **E. Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK)**

Pemerintah Kota Jambi ikut tergabung dalam “Program Gerakan Menuju 100 *Smart City*”. Kota Jambi menjadi daerah di Sumatra yang pertama memiliki ruang *Jambi City Operation Center (JCOC)* secara terpadu, di mana fungsi kendali dan pemantauan Kota, terintegrasi dengan fungsi control lainnya. Untuk mendukung JCOC, hamper setiap persimpangan di Kota Jambi sudah terpasang CCTV. Kota Jambi menjadi Kota kedua di Indonesia, selain Jakarta, yang pertama kali menerapkan *Elektronic Traffic Law Enforcement (E TLE- tilang elektronik)*.

Pemerintah Kota Jambi melalui DISKOMINFO Kota Jambi menciptakan suatu inovasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran atau yang biasa disebut “SIPADEK”. Kata “SIPADEK” sendiri diambil dari unsur serapan Bahasa daerah yaitu “Padek” yang artinya pandai atau cermat. Aplikasi Surat Menyurat Online Pemerintah Kota Jambi SIPADEK Kota Jambi merupakan salah satu aplikasi yang berguna untuk pengelolaan sistem persuratan pada pemerintah kota jambi secara online.

- a. Jenis layanan dan fitur dalam aplikasi
  - 1) Kirim surat antar dinas
  - 2) Disposisi Surat melalui text, coretan gambar dan rekaman suara
  - 3) Arsip Surat
  - 4) Notifikasi surat secara realtime, dll

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

b. Pengumpulan Informasi Pengguna

- 1) Aplikasi membutuhkan koneksi internet
- 2) pengguna dapat mengambil gambar dari kamera dan galeri untuk merubah profil
- 3) pengguna dapat mengakses penyimpanan internal dan external
- 4) Pengguna dapat merecord audio

c. Keamanan

Aplikasi SIPADEK kota jambi sangat peduli dengan menjaga informasi Anda. Kami menerapkan langkah-langkah wajar yang dirancang untuk melindungi informasi Anda dari akses yang tidak sah. Namun, ada risiko yang melekat dalam menggunakan Internet, dan kami tidak dapat menjamin bahwa informasi akan 100% aman.

d. Perubahan Kebijakan Privasi

Kebijakan Privasi ini mungkin di ubah dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Aplikasi SIPADEK Kota Jambi menyarankan agar membaca secara seksama dan memeriksa halaman Kebijakan Privasi ini dari waktu ke waktu untuk mengetahui perubahan apapun. Dengan tetap mengakses dan menggunakan layanan Aplikasi SIPADEK kota jambi, maka Pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam Kebijakan Privasi ini.

#### e. Tutorial Penggunaan SIPADEK

Modul ini dapat diakses oleh setiap Pejabat Unit Kerja pada SKPD nya masing-masing yang sudah memiliki Username & Password untuk mengakses SIPADEK, seperti:

1. Pembuatan Nota Dinas / Surat Keluar
2. Penerimaan Surat Masuk (Inbox)
3. Pengiriman Surat masih dalam internal SKPD (Outbox)
4. Agenda

Namun untuk pejabat SKPD setingkat Kepala Dinas / Kepala Badan memiliki hak akses yang berbeda dari pejabat dinas lainnya, yaitu hak akses (Privilege) untuk melakukan persetujuan surat.

#### 1. Login Sebagai pejabat SKPD

Modul Pengelolaan Surat Masuk & Keluar ini dapat diakses oleh setiap pejabat SKPD. Untuk lebih jelasnya silahkan mengikuti petunjuk sebagai berikut:

1. Aktifkan aplikasi browser, misalnya menggunakan Mozilla Firefox atau Google Chrome. Ada banyak cara untuk mengaktifkan browser.

Misalnya:

- a. Klik Start >> All Programs >> Mozilla Firefox; atau
- b. Double klik pada icon browser (Mozilla Firefox atau Google Chrome) yang ada di desktop komputer Anda.

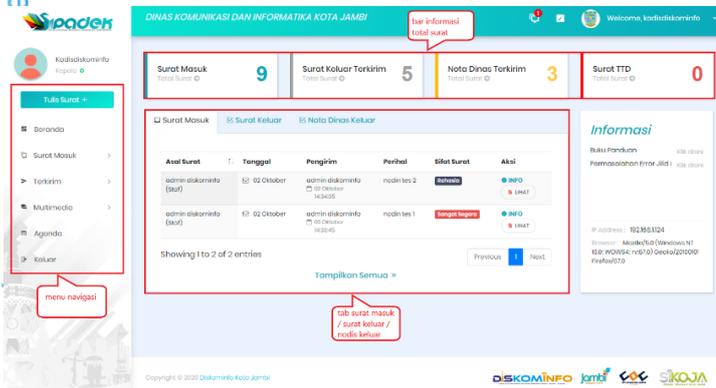
2. Pada address bar di browser yang Anda pilih, inputkan alamat aplikasi SiPadekdengan benar. Misal: <http://sipadek.jambikota.go.id>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi



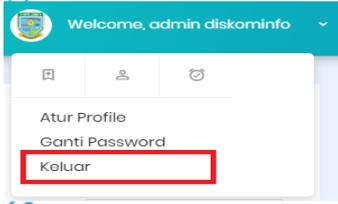
3. Tekan tombol Enter di keyboard, maka sistem akan menampilkan Form Login
4. Isilah Username dan Password dengan benar sesuai hak akses Anda sebagai Pejabat Unit Kerja SKPD
5. Klik tombol Login
6. Sistem akan melakukan validasi. Jika Username dan Password yang diinputkan sesuai maka pesan notifikasi berwarna hijau akan muncul, kemudian sistem akan mengalihkan ke halaman dashboard
7. Berikut adalah halaman dashboard untuk Pejabat Unit Kerja SKPD beserta keterangan- keterangannya untuk memudahkan.



8. Untuk keluar dari halaman dashboard (Logout User) caranya dengan meng-klik tombol Keluar yang terletak di bagian informasi profil pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

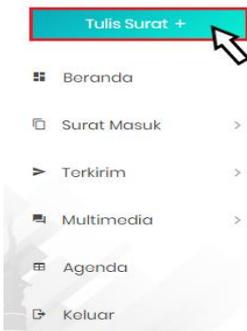
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## 2. Akses Menu Tulis Nota Dinas Upload

Menu TULIS NOTA DINAS UPLOAD ini digunakan oleh pejabat unit kerja di masing-masing SKPD untuk melakukan pembuatan Nota Dinas yang hanya berlaku untuk surat menyurat di dalam lingkungan internal SKPD. Untuk mengakses menu Tulis Nota Dinas Upload ini silahkan mengikuti petunjuk sebagai berikut:

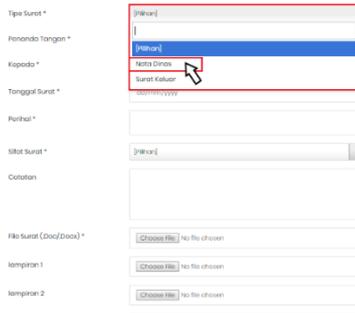
### 1. Pada menu Navigasi, klik Tulis Surat



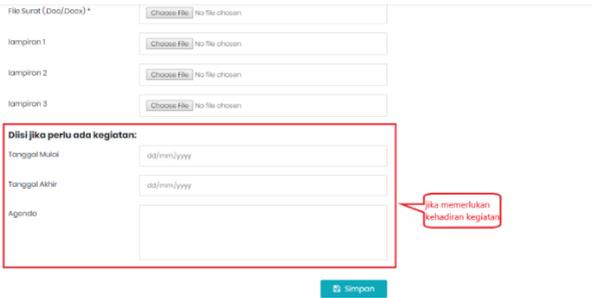
### 2. Lalu sistem akan menampilkan pilihan menu Tulis Surat Klik pilihan Upload.



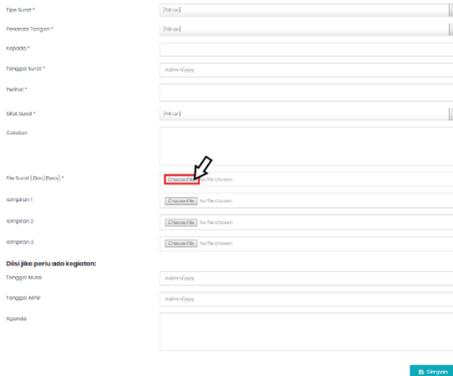
### 3. Maka sistem akan menampilkan menu Tulis Nota Dinas Upload, pada menu tulis surat ini terdapat dua pilihan yaitu Nota Dinas atau Surat Keluar, lalu pilih Nota Dinas. Pada dasarnya menu ini hampir sama, hanya saja terdapat beberapa perbedaan pada alur surat.



4. Isi semua textbox pada menu Tulis Surat, dan anda dapat menambahkan jadwal kegiatan jika diperlukan kehadirannya bagi penerima surat.



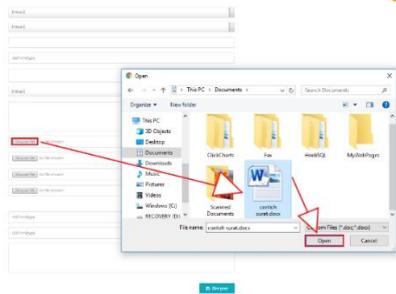
5. Setelah semua textbox terisi, klik Pilih File untuk memilih dan menyisipkan nota dinas.



6. Pilih nota dinas yang akan dikirim sesuai pada direktori penyimpanannya, lalu klik Open.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber aslinya;  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthar Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthar Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



7 Setelah file nota dinas telah berhasil disisipkan kedalam SiPadek, file tersebut akan muncul pada textbox Pilih File dan langkah selanjutnya adalah klik Simpan dan surat pun telah berhasil dikirim, Selesai.

File Surat (Doc/Docx) \*

Lampiran 1

Lampiran 2

Lampiran 3

**Disi jika perlu ada kegiatan:**

Tanggal Mulai

Tanggal Akhir

Agenda

8 Jika anda ingin memastikan bahwa surat anda sudah benar terkirim, anda dapat melihatnya di menu Terkirim atau mengklik tab menu Nota Dinas Keluar di halaman utama SIPADEK.

Nota Dinas

Tampilkan Semua

Search:

daftar surat terkirim

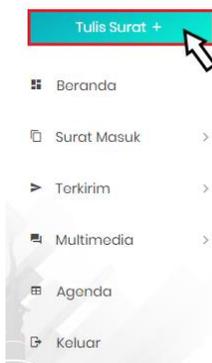
Kepada	Asal Surat	Tgl Surat	Perihal	Sifat Surat	Status	Aksi
agendabaris dikominfo	admin dikominfo (Surf)	02 Oktober	nodin tas 1	Surat Keluar	Sudah dibaca 02 Oktober 2019 14:30:00	INFO Unak
agendabaris dikominfo	admin dikominfo (Surf)	02 Oktober	nodin tas 2	Surat	Sudah dibaca 02 Oktober 2019 14:30:00	INFO Unak
agendabaris dikominfo	admin dikominfo (Surf)	30 September	testingg node	Surat	Sudah dibaca 30 September 2019 09:42	INFO Unak

Showing 1 to 3 of 3 entries

3 Akses menu Tulis Surat Keluar Upload

Menu Tulis Surat Keluar Upload ini digunakan oleh pejabat unit kerja di masing-masing SKPD untuk melakukan pembuatan Surat Keluar yang berguna untuk surat menyurat ke luar lingkungan eksternal SKPD (pejabat di SKPD lain). Untuk mengakses menu Tulis Surat keluar Upload ini silahkan mengikuti petunjuk sebagai berikut:

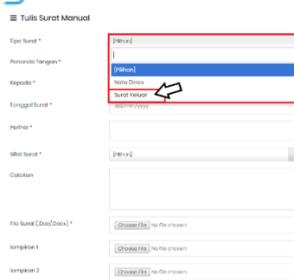
1. Pada menu Navigasi, klik Tulis Surat.



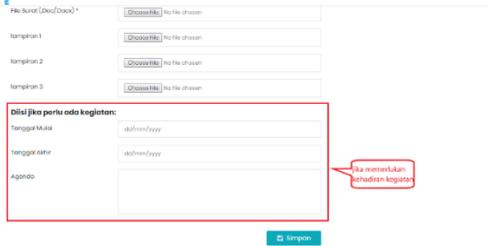
2. Lalu sistem akan menampilkan pilihan menu Tulis Surat Klik pilihan Upload.



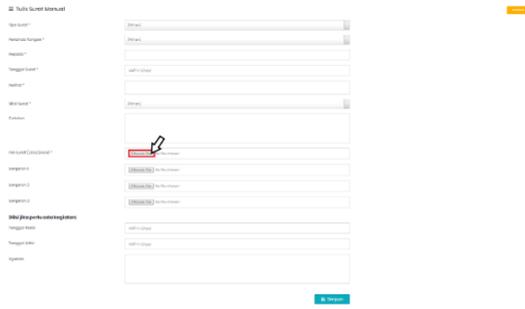
3. Maka sistem akan menampilkan menu Tulis Surat Keluar Upload. Pada menu tulis surat ini terdapat dua pilihan yaitu Nota Dinas atau Surat Keluar, lalu pilih Surat Keluar. Pada dasarnya menu ini hampir sama, hanya saja terdapat beberapa perbedaan pada alur surat.



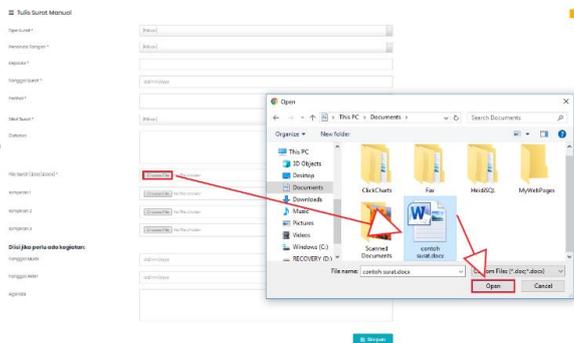
4. Isi semua textbox pada menu Tulis Surat, dan anda dapat menambahkan jadwal kegiatan jika diperlukan kehadirannya bagi penerima surat.



5. Setelah semua textbox terisi, klik Pilih File untuk memilih dan menyisipkan surat keluar.



6. Pilih surat keluar yang akan dikirim sesuai pada direktori penyimpanannya, lalu klik Open.



7. Setelah file surat keluar telah berhasil disisipkan kedalam SiPadek, file tersebut akan muncul pada textbox Pilih File dan langkah selanjutnya adalah klik Simpan dan surat pun telah berhasil dikirim, Selesai.

File Surat (Doc/Docx) \*

lampiran 1

lampiran 2

lampiran 3

Dilisi jika perlu ada kegiatan:

Tanggal Mulai

Tanggal Akhir

Agenda

Simpan

8. Jika anda ingin memastikan bahwa surat anda sudah benar terkirim, anda dapat melihatnya di menu Terkirim atau mengklik tab menu Surat Keluar di halaman utama SIPADEK.

Nota Dinas

daftar surat terkirim

Kepada	Asal Surat	Tgl Surat	Perihal	Sifat Surat	Status	Aksi
operanalis diskominfo	admin diskominfo (star)	02 Oktober	nodin tes 1	tergantung	Sudah dibaca 02 Oktober 2019 14:00	INFO & UBAH
operanalis diskominfo	admin diskominfo (star)	02 Oktober	nodin tes 2	tergantung	Sudah dibaca 02 Oktober 2019 14:00	INFO & UBAH
operanalis diskominfo	admin diskominfo (star)	30 September	testngg node	tergantung	Sudah dibaca 01 September 2019 09:42	INFO & UBAH

Showing 1 to 3 of 3 entries

#### 4. Akses dan Melihat Surat Masuk Belum Dibaca

Modul SURAT MASUK BELUM DIBACA ini digunakan oleh pejabat unit kerja di masing-masing SKPD untuk melihat surat yang masuk (diterima) yang belum dibaca dan juga berguna untuk melakukan disposisi surat ke pejabat lain di lingkungan internal SKPD. Untuk mengakses menu ini & cara untuk melihat surat masuk belum dibaca silahkan mengikuti petunjuk sebagai berikut:

1. Pada menu Navigasi, klik Surat Masuk.



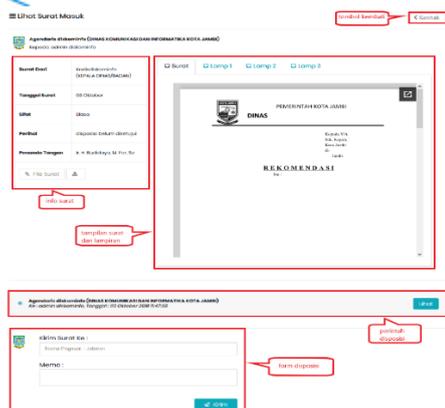
2. Lalu pilih Belum Dibaca.



3. Maka sistem akan menampilkan menu Surat Masuk yang belum dibaca. Pada menu ini anda dapat melihat surat beserta informasi detail mengenai surat yang sudah masuk kepada anda.



4. Selanjutnya klik Lihat pada surat yang ingin anda lihat, dan system akan membuka memperlihatkan isi dari surat tersebut.

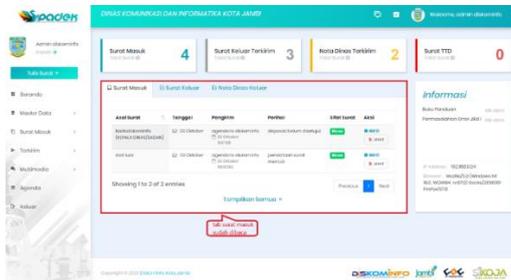


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

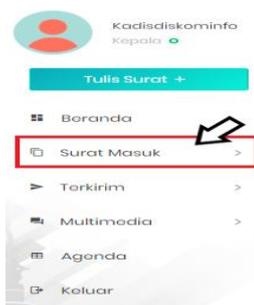
## 5. Akses dan Melihat Surat Masuk Sudah Dibaca

Modul SURAT MASUK SUDAH DIBACA ini digunakan oleh pejabat unit kerja di masing-masing SKPD untuk melihat surat yang masuk (diterima) yang sudah dibaca dan juga berguna untuk melakukan disposisi surat ke pejabat lain di lingkungan internal SKPD. Untuk mengakses menu ini & cara untuk melihat surat masuk sudah dibaca silahkan mengikuti petunjuk sebagai berikut :

1. Pada awalnya menu utama SIPADEK sudah menampilkan menu Surat Masuk Sudah Dibaca



2. Atau anda dapat mengklik button Surat Masuk, pada menu navigasi SiPadek.



3. Lalu pilih Sudah Dibaca.

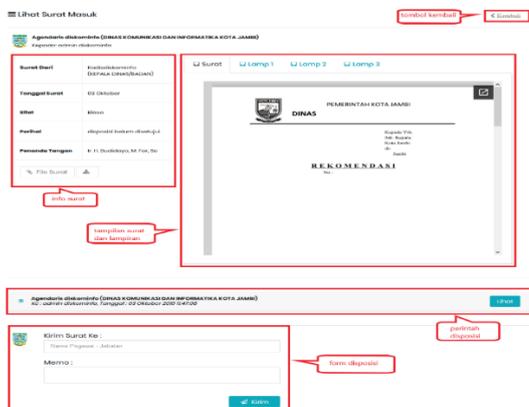


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan atau menyebutkan sumber aslinya;  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah;  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jember  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jember

4. Maka sistem akan menampilkan menu Surat Masuk. Pada menu ini anda dapat melihat surat beserta informasi detail mengenai surat yang sudah masuk kepada anda.



5. Selanjutnya klik Lihat pada surat yang ingin anda lihat, dan system akan membuka memperlihatkan isi dari surat tersebut.



## 6. Akses dan Melihat Surat Masuk Surat Tandatangan

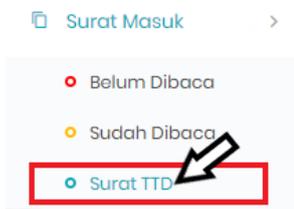
Modul SURAT MASUK SURAT TANDATANGAN ini digunakan oleh pejabat setingkat Kepala Dinas dan Kepala Badan di masing-masing SKPD untuk melihat surat yang masuk (diterima) yang harus ditandatangani. Untuk mengakses menu ini & cara untuk melihat surat tandatangan silahkan mengikuti petunjuk sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sufiha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sufiha Jambi



2. Lalu pilih Surat TTD.



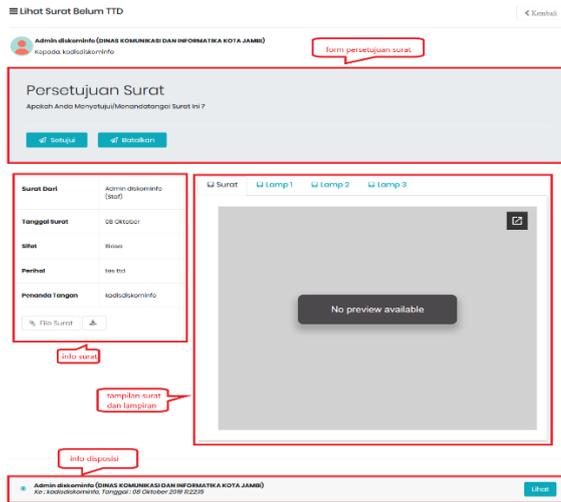
3. Maka sistem akan menampilkan menu Surat Masuk yang harus ditanda tangani.

Pada menu ini anda dapat melihat surat beserta informasi detail mengenai surat yang sudah masuk kepada anda.



4. Selanjutnya klik Lihat pada surat yang ingin anda lihat, dan system akan membuka memperlihatkan isi dari surat tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

## 7. Melakukan Disposisi Surat

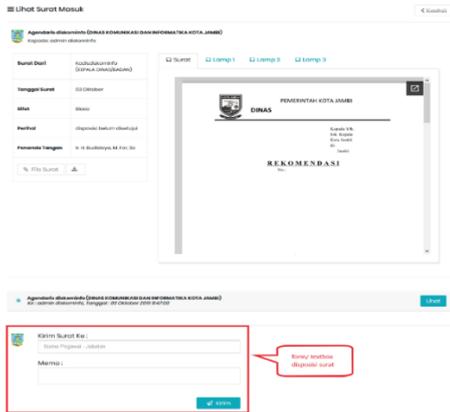
Untuk melakukan disposisi surat dapat dilakukan pada menu Inbox. Disposisi surat ini berfungsi sebagai tindak (*action*) lanjutan pada nota dinas atau surat keluar. Berikut langkah – langkah yang perlu dilakukan untuk melakukan disposisi surat pada sistem SIPADEK:

1. Pada awalnya pilih sebuah surat yang akan dilakukan disposisi pada menu Inbox dan klik Lihat pada surat tersebut.



2. Setelah surat terbuka, pada bagian bawah surat tersebut sudah otomatis tersedia sebuah textbox yang akan digunakan untuk melakukan disposisi surat.

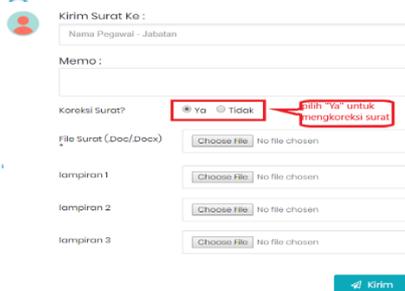
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



3. Isi tujuan penerima disposisi tersebut pada textbox Kirim Surat Ke, dan juga tersedia sebuah textbox untuk menambahkan keterangan tambahan atau memo.



4. Jika ingin melakukan koreksi terhadap surat yang sudah di upload pengirim sebelumnya, pilih Ya, dan lakukan attachment file seperti biasanya terhadap file surat yang sudah dilakukan koreksi.



5. Selanjutnya klik Button Kirim.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Kirim Surat Ke :

Memo :

Koreksi Surat?  Ya  Tidak

6. Terakhir akan muncul otomatis notifikasi bahwa disposisi surat sudah berhasil dikirim. Selesai.

DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI

Success! Surat berhasil dikirim!

Lihat Surat Belum TTD

Admin diskominfo (DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI)  
 Kepala kadisdiskominfo

form persetujuan surat

Persetujuan Surat

Apakah Anda Menyetujui/Disetujui Surat ini?

Surat Dari	Admin diskominfo (DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI)
Tanggal surat	08 Oktober
Sifat	Ribuan
Perihal	Surat
Penanda Tangan	kadisdiskominfo

No preview available

4. Selanjutnya sistem akan memunculkan verifikasi persetujuan surat, Masukkan password user (yang digunakan saat login), lalu klik Kirim

Persetujuan surat

masukkan password login

Password \*

5. Terakhir akan muncul popup notifikasi bahwa surat telah disetujui dan berhasil dikirim ke Agendaris / Umum. Selesai.

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Pelaksanaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

Pemanfaatan teknologi yang tepat sasaran akan memberikan kemudahan dalam melakukan aktivitas dan pekerjaan sehari-hari. Saat ini teknologi yang berkembang pesat dan banyak digunakan adalah sistem berbasis *website*, karena memberikan kemudahan dalam mengakses informasi secara *online* yang dapat dilakukan dimana saja dengan jaringan internet. Penggunaan teknologi dapat membantu instansi pemerintah untuk meningkatkan mengenai kualitas layanan dan memungkinkan dalam membangun kepercayaan antar elemen, seperti masyarakat, petugas, dan instansi penyedia layanan.

Pemanfaatan *website* dalam instansi pemerintah ialah sebagai sistem informasi yang digunakan untuk menyebarluaskan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh semua orang. Sistem informasi administrasi berguna sebagai pelayanan mengenai surat menyurat dan dibangun guna membantu untuk mengatasi mengenai sistem yang tersedia dalam bentuk manual. Adanya sistem informasi berbasis *website* akan memberikan kemudahan dalam komunikasi dua arah serta dapat mendukung penyampaian informasi mengenai pengiriman berkas elektronik yang dapat dilakukan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Menurut Jogiyanto, pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk

baru seperti: G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Government to Government*).<sup>39</sup>

Kota Jambi sendiri saat ini telah menggunakan aplikasi SIPADEK guna untuk mewujudkan Visi dan Misi Walikota Jambi diantaranya yaitu mewujudkan program *smart city*. Fungsi dari aplikasi SIPADEK ini sendiri untuk mengirim surat di Lingkungan Pemkot Jambi secara *online*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi sebagai Lembaga yang melaksanakan urusan dalam bidang komunikasi, aplikasi informatika, persandian, dan statistik. Berikut gambar halaman awal aplikasi SIPADEK yang diluncurkan:

**Gambar 4**

### Aplikasi SIPADEK



Sumber: <http://sipadek.jambikota.go.id>

<sup>39</sup> Jogiyanto. Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi IV, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), hlm. 10

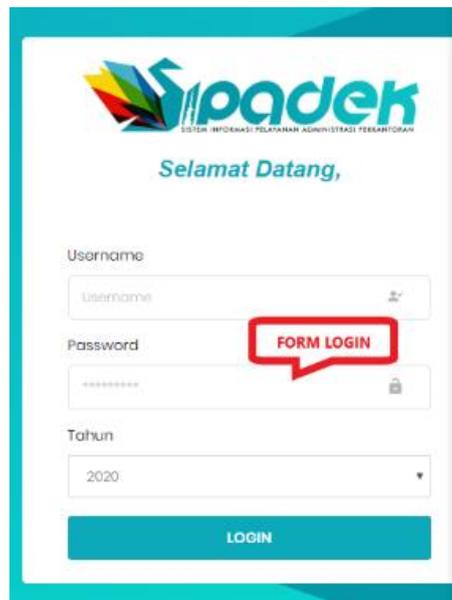
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Tampilan SIPADEK didominasi warna biru dengan lambang angso yang merupakan ciri khas kota Jambi. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) dapat diakses pada jaringan yang telah terhubung dengan sever yang telah di-instal aplikasinya seperti windows, android serta IOS.

**Gambar 5**  
**Tampilan Halaman *login* Sipadek**



Untuk keluar dari halaman dashboard (Logout User) caranya dengan meng-klik tombol Keluar yang terletak di bagian informasi profil pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**Gambar 6**  
**Tampilan Menu Aplikasi SIPADEK**



Sumber: <http://sipadek.jambikota.go.id>

Pada halaman awal aplikasi SIPADEK tersedia menu surat masuk, terkirim, agenda, buat surat, scan surat serta keluar. Aplikasi yang diluncurkan pada saat pandemic covid ini ternyata masih tetap digunakan hingga sekarang karena sangat membantu surat menyurat diantara Organisasi Perangkat Daerah Lingkungan Kota Jambi maupun di luar lingkungan kota Jambi. Daftar OPD yang menggunakan aplikasi SIPADEK berjumlah 127 OPD dimana 119 diantaranya adalah OPD lingkungan kota Jambi dan 8 lainnya OPD di luar lingkungan kota Jambi (lihat lampiran 1).

Berdasarkan wawancara Bersama Bapak Yudhi Permana, S.kom selaku Seksi Pengembangan Aplikasi mengatakan bahwa:

“Secara garis besar aplikasi SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi sudah berjalan dengan baik. Aplikasi SIPADEK ini sendiri telah *di Lounching* oleh Walikota Jambi pada tanggal 11 Februari 2020. Aplikasi SIPADEK ini kami duplikasi dari Tangerang yang dulunya disebut SISUMAKER. Nah pemkot Jambi ini bekerja sama dengan Tangerang. Namun, dalam penerapan SISUMAKER terdapat banyak

kendala oleh karena itu Diskominfo Kota Jambi berinisiatif untuk membuat aplikasi sendiri yang diberi nama SIPADEK”.<sup>40</sup>

Kemudian berdasarkan wawancara dengan Bapak Indra Gunawan bidang aplikasi Informatika mengenai pelaksanaan SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi mengatakan:

“Pelaksanaan SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi saat ini berjalan dengan baik. Bahkan dengan diluncurkannya aplikasi ini membuat layanan persuratan lebih mudah dan lebih efektif lagi. Kami dari Diskominfo sendiri selalu berusaha agar semua OPD, Kecamatan, dan Kelurahan agar terus menggunakan aplikasi ini demi meminimalisir penggunaan ATK dan dapat mempermudah urusan persuratan”.<sup>41</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala. Aplikasi SIPADEK ini sendiri terinspirasi dari Aplikasi SISUMAKER milik Pemkot Tangerang. Kemudian pada tanggal 11 Februari 2020 Pemkot Jambi Melauncingkan aplikasi SIPADEK.

Terkait penggunaan aplikasi SIPADEK menggunakan pedoman/ petunjuk tersendiri, kedua informan dari diskominfo yaitu Bapak Yudhi dan Indra berpendapat bahwa aplikasi ini umumnya sama dengan aplikasi lain penggunaannya, hanya saja menunya tentu berbeda sesuai fungsi dari SIPADEK yaitu untuk administrasi perkantoran.

Berdasarkan wawancara Bersama Bapak Yudhi Permana, S.kom selaku Seksi Pengembangan Aplikasi mengatakan bahwa:

<sup>40</sup> Wawancara dengan Bapak Yudhi Permana, Seksi Pengembangan Aplikasi, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>41</sup> Wawancara dengan Bapak Indra Gunawan, Bidang Aplikasi Informatika, Pada tanggal 24 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Kalau untuk penggunaannya tentu berkaitan dengan fungsi yaitu administrasi, namun dalam hal mendaftar akun dan *login* itu sama saja dengan aplikasi lain. Penggunaannya juga sama hanya tinggal memilih menu mana yang hendak kita gunakan”.<sup>42</sup>

Kemudian berdasarkan wawancara dengan Bapak Indra Gunawan bidang aplikasi Informatika mengenai penggunaan SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi mengatakan:

“Pedoman atau petunjuk khususnya ada, lalu dalam aplikasi tersebut juga sudah ada menu menunya sehingga pengguna tinggal memilih apa yang hendak dilakukan. Sejauh ini penggunaannya sangat mudah”.<sup>43</sup>

Selanjutnya Ibu Elya Kasmita, SH, salah satu informan mengatakan bahwa ia dan staf-stafnya hampir setiap hari menggunakan SIPADEK dikarenakan memang selalu ada surat menyurat ke instansi lain. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Elya Kasmita, S.H:

“Saya dan dan staf-staf di kantor selalu menggunakan SIPADEK karena memang sangat dibutuhkan, soalnya setiap hari ada surat menyurat ke instansi lain. Meskipun tetap ada arsip yang berupa *hard copy*-nya, tapi tetap lebih praktis menggunakan SIPADEK agar pekerjaan lebih ringan dan surat cepat sampai. Nsh menu yang sering dipakai itu scan surat. Jadi, surat yang sudah dicetak, itu di scan kemudian dikirimkan dalam bentuk PDF”.<sup>44</sup>

Dari wawancara tersebut jelas sekali Ibu Elya Kasmita merasa terbantu dengan adanya aplikasi SIPADEK sehingga ia tetap menggunakan aplikasi administrasi perkantoran ini meskipun masa Covid 19 telah berlalu. Ia merasa

<sup>42</sup> Wawancara dengan Bapak Yudhi Permana, Seksi Pengembangan Aplikasi, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak Indra Gunawan, Bidang Aplikasi Informatika, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>44</sup> Wawancara dengan Ibu Elya Kasmita, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, Pada tanggal 17 Mei 2023.

dengan menggunakan SIPADEK maka semua urusan surat menyurat menjadi lebih praktis.

Kemudian berdasarkan wawancara Bersama Ibu Siti Khozaimah mengenai penggunaan SIPADEK dan seberapa sering ia menggunakannya, beliau mengatakan:

“Saya rasa penggunaannya cukup mudah karena selama ini tidak ada keluhan dari staf-staf lainnya. Saya juga tidak ada keluhan karena kan sudah ada petunjuknya sehingga gampang untuk menggunakannya. Untuk frekuensi penggunaan SIPADEK, ya kami di kantor menggunakannya Ketika ada urusan surat menyurat. Kecuali itu surat yang sifatnya rahasia ya pastinya tidak di upload di aplikasi SIPADEK. Kalau untuk menu yang sering digunakan itu menu scan, karena arsip biasanya ada di computer dan jika perlu tinggal dicetak ulang”.<sup>45</sup>

Pendapat lainnya oleh Bapak Deni Kurniawansyah juga bernada serupa dengan dua sebelumnya. Ia menyatakan bahwa SIPADEK adalah aplikasi yang mudah digunakan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Deny Kurniawansyah:

“Penggunaannya menurut saya terbilang mudah. Saya sering menggunakan menu scan untuk menscan surat menyurat lalu baru dikirimkan ke instansi lain dalam bentuk PDF. Ya, kalau frekuensinya bisa tiga kali seminggu, karena kadang memang ada beberapa surat yang harus diantarkan secara pribadi”.<sup>46</sup>

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Muhammad Erlim selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo. Berikut wawancaranya mengenai kemudahan penggunaan aplikasi SIPADEK:

---

<sup>45</sup>Wawancara dengan Ibu Siti Khozaimah, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi, pada tanggal 22 Mei 2023.

<sup>46</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Kurniawansyah, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi, Pada tanggal 17 Mei 2023.

“Kami tetap menggunakan SIPADEK meskipun sekarang sudah tidak pandemi. SIPADEK ini mudah digunakan dan menunya juga gampang untu dipahami. Biasanya kami menggunakannya untuk scan, buat surat dan mengecek kotak masuk”<sup>47</sup>.

Dari hasil wawancara tersebut, Bapak Muhammad Erlim secara tidak langsung menyetujui bahwa SIPADEK sangat mudah digunakan dan meskipun sekarang sudah tidak pandemi mereka masih tetap menggunakan SIPADEK. Dengan adanya SIPADEK maka pekerjaan yang berhubungan dengan surat menyurat jadi lebih mudah pendistribusiannya.

Dari beberapa wawancara di atas dapat diasumsikan bahwa SIPADEK adalah aplikasi administrasi perkantoran yang penggunaannya mudah. Rata-rata intansi di lingkungan Kota Jambi masih menggunakan SIPADEK untuk kegiatan surat menyurat. Menu yang sering dipakai atau digunakan oleh adalah menu kotak masuk, scan surat dan buat surat.

SIPADEK diluncurkan dengan tujuan untuk mempermudah kinerja para pegawai OPD di lingkungan Kota Jambi maupun di luar lingkungan. Meskipun awalnya aplikasi ini untuk mendukung keefektifan kerja pada saat *work from home* saat pandemi *covid 19* agar mengurangi kontak antara pegawai, tetapi hingga saat ini SIPADEK masih tetap digunakan. Tentunya hal ini menandakan bahwa aplikasi SIPADEK tersebut memiliki keunggulan dan juga dapat diandalkan, dengan kata lain efektif untuk mendukung pekerjaan pegawai OPD.

Berikut respon dari beberapa OPD terhadap keefektifan aplikasi SIPADEK.

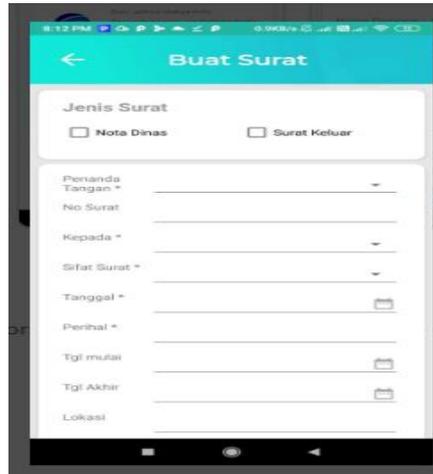
---

<sup>47</sup>Wawancara dengan Bapak Muhammad Erlim, Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 16 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Gambar 6**  
**Aplikasi Surat Menyurat SIPADEK**



Sumber: <http://sipadek.jambikota.go.id>

Ibu Elya Kasmita, SH, mengatakan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi SIPADEK ini menjadikan urusan lebih mudah dan lebih efektif dari pada biasanya, dikarenakan dengan aplikasi ini kita tidak perlu mengeluarkan biaya untuk ATK maupun mengeluarkan tenaga untuk mengantar surat secara offline, kita cukup duduk surat sudah bisa terkirim. Jika tidak ada SIPADEK pasti akan menghambat pekerjaan kita yang lainnya”.<sup>48</sup>

Dari wawancara tersebut jelas sekali Ibu Elya Kasmita merasa terbantu dengan adanya aplikasi SIPADEK. Menurutnya dengan adanya SIPADEK maka instansi tidak perlu mengeluarkan biaya untuk ATK maupun mengeluarkan tenaga untuk mengantar surat secara *offline*, kita cukup duduk surat sudah bisa terkirim sehingga tidak menghambat pekerjaan di instansinya.

Kemudian berdasarkan wawancara Bersama Ibu Siti Khozaimah mengenai ke efektifan aplikasi SIPADEK, beliau mengatakan:

“Dulu zaman sebelum adanya SIPADEK kemungkinan mengenai surat hilang bisa terjadi, terus surat lambat sampai bisa terjadi. Nah semenjak ada SIPADEK untuk administrasi surat menyurat ini lebih

<sup>48</sup> Wawancara dengan Ibu Elya Kasmita, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, Pada tanggal 17 Mei 2023.

dipermudah karena sistemnya online tidak perlu menunggu lama untuk suratnya sampai ke OPD yang kita tuju”.<sup>49</sup>

Hal yang sama juga diutarakan oleh Ibu Elya Kasmita yang menyetujui ke efektifan aplikasi SIPADEK tersebut. Dalam wawancaranya, ia menyatakan:

“Bahwa sebelum adanya SIPADEK selalu saja ada laporan surat hilang, namun setelah hadirnya SIPADEK kemungkinan mengenai surat hilang dan surat terlambat tidak terjadi lagi. Selain itu, setelah adanya SIPADEK untuk administrasi surat menyurat ini lebih dipermudah karena sistemnya online sehingga tidak perlu menunggu lama untuk suratnya sampai ke OPD yang dituju”.<sup>50</sup>

Pendapat lainnya oleh Bapak Deni Kurniawansyah juga bernada serupa dengan dua sebelumnya. Ia menyatakan bahwa SIPADEK adalah aplikasi yang sangat membantu. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Deni Kurniawansyah:

”Pasti lebih efektif, walaupun tidak digunakan. Artinya mungkin terkait dengan yang kita butuhkan, seperti penandatanganan surat oleh Kepala Dinas, sementara beliau sedang tidak di tempat. Nah itu akan menunggu waktu yang cukup lama dan menghambat pendistribusian surat, sementara kan kita kadang butuhnya cepat. Dengan adanya SIPADEK, maka hal ini dapat diatasi. Cukup mngklik menu apa yang kita butuhkan lalu terkirim ke OPD atau instansi yang kita inginkan”.<sup>51</sup>

Dengan menggunakan aplikasi SIPADEK tentunya lebih meringankan pekerjaan para pegawai di OPD di lingkungan kota Jambi dan di luar lingkungan kota Jambi. Selain itu juga penggunaannya yang mudah menjadikan SIPADEK dapat digunakan oleh setiap pegawai di OPD. Dilihat dari cara kerjanya saja

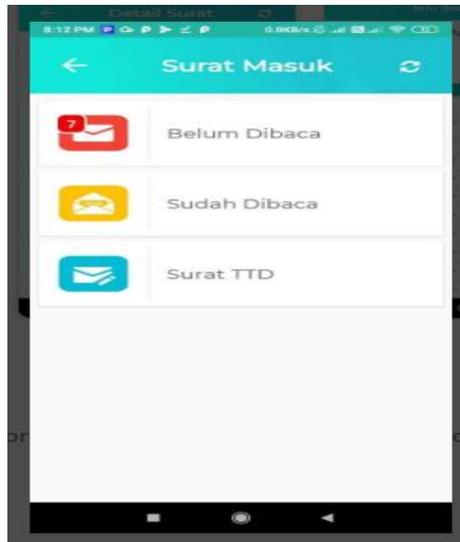
<sup>49</sup>Wawancara dengan Ibu Siti Khozaimah, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi, pada tanggal 22 Mei 2023.

<sup>50</sup>Wawancara dengan Ibu Elya Kasmita, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, pada tanggal 17 Mei 2023.

<sup>51</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Kurniawansyah, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi, Pada tanggal 17 Mei 2023.

sudah pasti penggunaan aplikasi SIPADEK ini efektif karena tidak memakan banyak waktu dan tenaga.

**Gambar 7**  
**Menu Surat Menyurat pada Aplikasi SIPADEK**



Sumber: <http://sipadek.jambikota.go.id>

Pernyataan yang dituturkan oleh Bapak Muhammad Erlim diiyakan oleh Ibu Nur Afriani selaku bagian bidang pelayanan umum di kecamatan Alam Barajo.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Nur Afriani:

“SIPADEK sangat membantu pekerjaan kami terutama saya pribadi. Tidak ada lagi surat yang tertunda pendistribusiannya karena semua dikerjakan melalui online. Pekerjaan jadi lebih mudah dan ringan dibandingkan sebelum adanya aplikasi ini”<sup>52</sup>

Menurut Ibu Nur Afriani pekerjaan sejak adanya SIPADEK menjadi lebih mudah dan ringan karena tidak ada lagi surat yang pendistribusiannya terhambat.

Tentunya dengan aplikasi SIPADEK semua dikerjakan online dimana surat yang dikirim oleh satu instansi akan langsung diterima oleh instansi yang dituju.

<sup>52</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Afriani, staf Bidang Pelayanan Umum di Kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 24 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

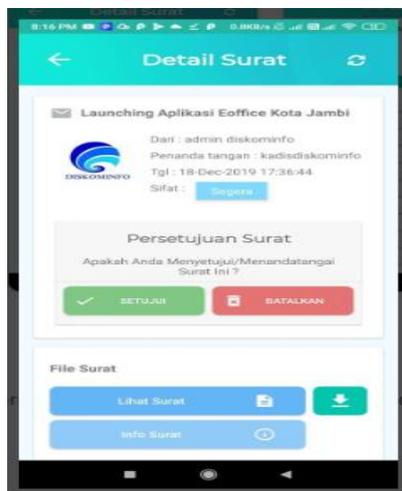
SIPADEK juga dinilai efektif oleh Ibu Deyouz Mami Fadella selaku bagian bidang umum dan kepegawaian Dinas Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi. Menurutnya kehadiran SIPADEK sangat membantunya dalam surat menyurat. Ia tidak perlu lagi bersusah payah mengantarkan surat ke OPD yang dituju. Tentunya waktu pun tidak terbuang. Berikut kutipan wawancara dengan Ibu Deyouz:

“SIPADEK ini sangat membantu terlebih untuk surat menyurat, saya tidak perlu bersusah payah mengantarkan surat ke OPD yang dituju dan waktu pun tidak terbuang”.<sup>53</sup>

Menurut Bapak Hendra Antoneo selaku Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kota Baru mengatakan:

“Dengan adanya aplikasi SIPADEK ini kami sangat terbantu sekali dalam mengurus masalah persuratan, karena kami tidak perlu dating langsung ke tujuan untuk mengirimkan surat, selain itu juga dapat mengurangi resiko kecelakaan dan mengurangi biaya transportasi”.<sup>54</sup>

### Gambar 8 Proses Pengiriman Surat di Aplikasi SIPADEK



Sumber: <http://sipadek.jambikota.go.id>

<sup>53</sup> Wawancara dengan Ibu Deyouz Mami Fadella, staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas pemberdayaan dan Perlindungan anak Kota Jambi, Pada tanggal 22 Mei 2023.

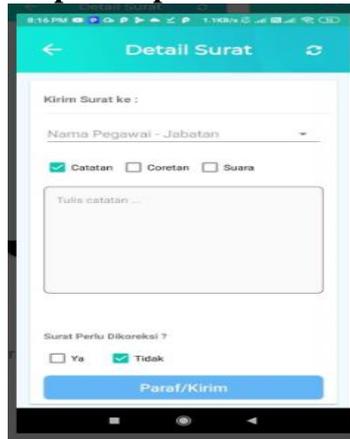
<sup>54</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Antoneo, staf Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kota Baru, Pada tanggal 24 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa ada tombol untuk memastikan surat tersebut disetujui untuk dikirimkan atau tidak. Hal ini membuat pegawai dapat mengecek kembali sebelum mengirimkannya ke instansi yang dituju, karena ada fitur koreksi.

**Gambar 9**  
**Fitur pada Aplikasi SIPADEK**



Sumber: <http://sipadek.jambikota.go.id>

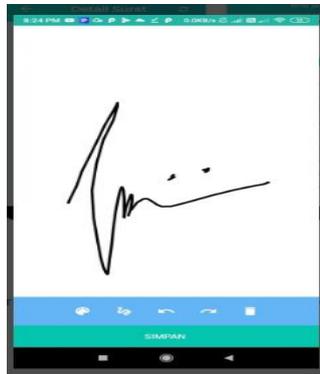
Terakhir adalah wawancara dengan Ibu Iis Ida Rostina selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kota Baru. Menurutnya SIPADEK sangat efektif bahkan setelah pandemi. Terlebih dengan adanya SIPADEK ia tidak perlu menunggu lama jika ada surat yang belum ditandatangani atasannya, karena berkas bisa dikirimkan melalui SIPADEK dan bisa ditandatangani oleh atasannya tersebut dalam menu SIPADEK. Berikut hasil wawancara dengan beliau:

“SIPADEK menurut saya sangat efektif bahkan setelah pandemi. Terlebih dengan adanya SIPADEK saya tidak perlu menunggu lama jika ada surat yang belum ditandatangani atasan, karena berkas bisa dikirimkan melalui SIPADEK dan bisa ditandatangani oleh atasan tersebut dalam menu SIPADEK”.<sup>55</sup>

<sup>55</sup> Wawancara dengan Ibu Iis Ida Rostina, Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kota Baru, Pada tanggal 24 Mei 2023.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan adanya aplikasi SIPADEK ini pekerjaan menjadi lebih lebih gampang dan ringan. Hal ini menandakan bahwa penggunaan aplikasi SIPADEK efektif meskipun pandemi telah berlalu. Terbukti dengan banyaknya respon positif mengenai penggunaan SIPADEK. Tentunya juga ini menandakan bahwa penggunaan aplikasi SIPADEK bermanfaat untuk OPD di lingkungan Kota Jambi dan di luar lingkungan Kota Jambi.

**Gambar 10**  
**Contoh Tanda Tangan pada Aplikasi SIPADEK**



Sumber: <http://sipadek.jambikota.go.id>

Bapak Yudhi Permana, S.kom selaku Seksi Pengembangan Aplikasi mengatakan bahwa:

“SIPADEK dirancang untuk mempermudah administrasi kantor apalagi terkait surat menyurat. Tentunya manfaat tersebut telah berjalan dengan baik karena setiap OPD menggunakan SIPADEK tanpa keluhan”.<sup>56</sup>

Kemudian berdasarkan wawancara dengan Bapak Indra Gunawan bidang Aplikasi Informatika mengenai manfaat SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi mengatakan:

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak Yudhi Permana, seksi Pengembangan Aplikasi, Pada tanggal 24 Mei 2023.

“Manfaat SIPADEK pastinya terkait surat menyurat antar OPD. Mengingat bahwa setiap OPD menggunakannya serta tidak ada keluhan terkait penggunaannya, maka sudah jelas bahwa aplikasi ini memberikan manfaat”.<sup>57</sup>

Demikian pula halnya dengan Ibu Elya Kasmita, SH yang mengatakan bahwa:

“SIPADEK memberikan banyak manfaat, selain menghemat waktu, SIPADEK juga membuat administrasi jadi berjalan lancar. Jika administrasi lancar, maka urusan yang lain pastinya lancar juga, karena perkantoran itu dasarnya pada adminitrasi, apalagi kantor pemerintah seperti ini”.<sup>58</sup>

Dari wawancara tersebut jelas sekali Ibu Elya Kasmita menyatakan bahwa SIPADEK bermanfaat karena membuat administrasi lancar di OPD. Ia juga menambahkan bahwa jika adminisitrasi lancar maka urusan lainnya pun lancar.

Lalu berdasarkan wawancara Bersama Ibu Siti Khozaimah mengenai manfaat aplikasi SIPADEK, beliau mengatakan:

“Manfaat utama SIPADEK memepermudah akses surat menyurat, dimana pada menunya ada kolom untuk mengirim tanda tangan. Hal ini memungkinkan Ketika atasan tidak ditempat, kita bisa tetap mendapatkan tanda tangan beliau sehingga tidak perlu menunggu hingga beliau ke kantor. Selain itu jika kurang jelas kita juga bisa merekam suara kita pada aplikasi ini”.<sup>59</sup>

Menurut beliau, Manfaat utama SIPADEK memepermudah akses surat menyurat, dimana pada menunya ada kolom untuk mengirim tanda tangan. Hal ini memungkinkan ketika atasan tidak ditempat, kita bisa tetap mendapatkan tanda

<sup>57</sup> Wawancara dengan Bapak Indra Gunawan, Bidang Aplikasi Informatika, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>58</sup> Wawancara dengan Ibu Elya Kasmita, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, Pada tanggal 17 Mei 2023.

<sup>59</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Khozaimah, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi, pada tanggal 22 Mei 2023.

tangan beliau sehingga tidak perlu menunggu hingga beliau ke kantor. Selain itu jika kurang jelas pengguna juga bisa merekam suaranya pada aplikasi ini.

Menurut Bapak Hendra Antoneo selaku Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kota Baru mengatakan bahwa manfaat SIPADEK adalah melancarkan pendistribusian surat menyurat: “Manfaatnya ya itu tadi memperlancar pendistribusian surat menyurat.”<sup>60</sup>

Lalu, menurut Ibu Devi Puspita Sari, S. Pd selaku staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, meskipun SIPADEK tidak digunakan rutin, tetapi aplikasi ini tetap bermanfaat pendistribusian surat menyurat di instansinya. Berikut hasil wawancaranya: “Manfaatnya ya jelas sekali memperlancar tugas surat menyurat. Selain itu juga membuat staf jadi fokus melayani Masyarakat”.<sup>61</sup>

Pernyataan tersebut diiyakan oleh Ibu Nining selaku staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi yang lain. Dalam wawancaranya ia menyatakan bahwa SIPADEK sangat bermanfaat untuk urusan surat menyurat. Berikut hasil wawancaranya mengenai keefektifan SIPADEK: “Manfaatnya ya mempermudah pekerjaan pegawai, terutama dalam bidang surat menyurat”.<sup>62</sup>

Dilanjutkan dengan pendapat yang diutarakan oleh Ibu Utama Dewi selaku Kasi Kesejahteraan Sosial yang menyatakan bahwa SIPADEK sangat bermanfaat

<sup>60</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Antoneo, staf Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kota Baru, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Devi Puspita Sari, S. Pd selaku staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, Pada tanggal 16 Mei 2023.

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu Nining selaku staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, Pada tanggal 16 Mei 2023.

karena sekaligus bisa untuk menyimpan arsip surat menyurat. Berikut hasil wawancaranya:

“Menurut saya sangat bermanfaat karena juga bisa digunakan untuk menyimpan arsip surat menyurat. Jadi kalau perlu melihat surat terdahulu tinggal cek saja lagi di riwayat pengiriman”.<sup>63</sup>

Pendapatan tersebut didukung oleh Bapak Mansur selaku lurah kelurahan Kenali Besar. Menurutnya ia merasa SIPADEK memberikan manfaat yang besar dalam perkantoran. Ia juga menyarankan kepada staf stafnya di kantor agar menggunakan SIPADEK untuk mempermudah pendistribusian surat menyurat.

Berikut hasil wawancaranya:

“Sangat bermanfaat ya untuk membantu staf di kelurahan. Nah, makanya saya menyarankan staf saya menggunakan aplikasi SIPADEK agar mereka tidak ribet lagi kalau harus nganter surat”.<sup>64</sup>

Ibu Maryani selaku sekeretaris lurah keurahan Kenali Besar juga menyatakan hal yang sama dimana ia juga menyarankan staf-staf di kelurahan untuk menggunakan SIPADEK karena sangat bermanfaat membantu pekerjaan surat menyurat. Berikut hasil wawancaranya: “Saya sangat merasakan manfaat SIPADEK, jadi saya selalu menyuruh staf di kelurahan juga ikut menggunakan aplikasi ini”.<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Ibu Utama Dewi selaku Kasi Kesejahteraan Sosial, Pada tanggal 16 Mei 2023.

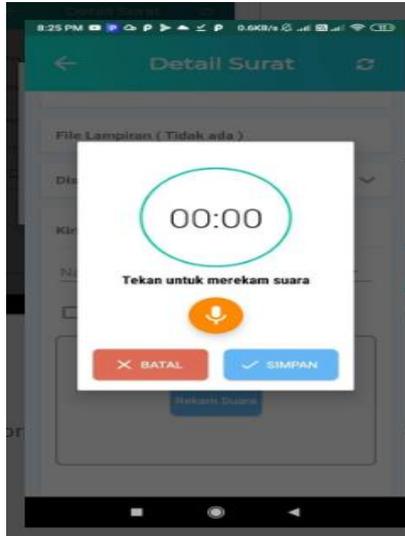
<sup>64</sup> Wawancara dengan Bapak Mansur selaku lurah kelurahan Kenali Besar, Pada tanggal 16 Mei 2023.

<sup>65</sup> Wawancara dengan Ibu Maryani selaku sekeretaris lurah keurahan Kenali Besar, Pada tanggal 16 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Gambar 11**  
**Pesan Suara di Aplikasi SIPADEK**



Sumber: <http://sipadek.jambikkota.go.id>

Pendapat lainnya oleh Bapak Deni Kurniawansyah juga bernada serupa dengan dua sebelumnya. Ia menyatakan bahwa SIPADEK memiliki manfaat yang cukup besar untuk administrasi di OPD. Berikut hasil wawancara dengan Bapak

Deni Kurniawansyah:

“Manfaatnya itu dengan adanya SIPADEK mempermudah terkait pengiriman surat meskipun pejabatnya sedang tidak di tempat atau sedang dinas keluar Kota. Pokoknya bisa di tandatangani kapan pun dan di mana pun. Selain itu juga hemat kertas dan terhubung ke WA, sehingga ada notifikasi yang memberitahukan surat masuk”.<sup>66</sup>

Menurut Bapak Deni Kurniawansyah, manfaat SIPADEK adalah mempermudah terkait pengiriman surat meskipun pejabatnya sedang tidak di tempat. Selain itu menghemat kertas serta adanya notifikasi melalui WA jika ada surat masuk.

<sup>66</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Kurniawansyah, Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi, Pada tanggal 16 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Muhammad Erlim selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo. Berikut wawancaranya mengenai manfaat penggunaan aplikasi SIPADEK: “Manfaatnya administrasi berjalan lancar, dimanapun keberadaannya dapat dimonitring dengan baik dan pelayanannya pun lebih mendukung”.<sup>67</sup>

Pernyataan yang dituturkan oleh Bapak Muhammad Erlim diiyakan oleh Ibu Nur Afriani selaku bagian bidang pelayanan umum di kecamatan Alam Barajo. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Nur Afriani: “SIPADEK sangat memiliki manfaat nyata, yaitu menjadikan administrasi perkantoran lebih lancar dan lebih mudah tentunya”.<sup>68</sup>

SIPADEK juga dinilai bermanfaat oleh Ibu Deyouz Mami Fadella selaku bidang umum dan kepegawaian Dinas pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan anak Kota Jambi. Menurutnya kehadiran SIPADEK sangat bermanfaat dan menghemat waktu. Berikut kutipan wawancara dengan Ibu Deyouz: “Manfaat SIPADEK yang utama bagi saya adalah menghemat waktu, Setiap urusan surat menyurat jadi lebih ringan untuk didistribusikan”.<sup>69</sup>

Terakhir adalah wawancara dengan Ibu Iis Ida Rostina selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kota Baru. Menurutnya SIPADEK sangat bermanfaat bahkan setelah pandemi. Terlebih dengan adanya SIPADEK ia tidak

<sup>67</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Erlim, Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 16 Mei 2023.

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Afriani, staf bagian bidang pelayanan umum di kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>69</sup> Wawancara dengan Ibu Deyouz Mami Fadella, staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas pemberdayaan dan Perlindungan anak Kota Jambi, Pada tanggal 22 Mei 2023.

perlu keluar ruangan untuk mengantar surat atau meminta tanda tangan.

Semuanya telah tersedia di SIPADEK. Berikut hasil wawancara dengan beliau:

“Pastinya SIPADEK sangat bermanfaat, buktinya tetap saya gunakan meskipun tidak ada lagi covid 19. Ya, manfaatnya itu setiap surat yang mau diantar dan di tandatangani cukup di lakukan secara online, jadi saya tidak perlu keluar ruangan”.<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat di simpulkan SIPADEK memberikan manfaat yang nyata untuk administrasi perkantoran. Selain menghemat waktu, aplikasi ini juga dilengkapi menu untuk mengirimkan tanda tangan. Tentunya hal ini searah dengan teori Jogiyanto yang menyatakan kualitas dari sistem informasi tergantung salah satunya adalah relevan (*Relevance*) yang berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya.

Ditambahkan oleh Jogiyanto bahwa manfaat *e-government* yang dapat dirasakan salah satunya adalah pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. SIPADEK merupakan contoh konkret dari manfaatnya. Dengan hadirnya SIPADEK administrasi perkantoran terbukti lebih dipermudah prosesnya.

Bentuk dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan, mulai dari bagaimana menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen*), pemerintah dan kalangan bisnis (*Government to Business*), serta pemerintah dengan instansi pemerintah yang lain (*Government to Government*).

Hal inilah yang membuat pemerintah kota tertarik untuk menguunakan aplikasi SIPADEK ini. SIPADEK dinilai lebih efektif dan mudah digunakan oleh

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Ibu Iis Ida Rostina, Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kota Baru, Pada tanggal 24 Mei 2023.

para pegawai. Berikut wawancara dengan Bapak Yudhi dan Bapak Indra dari Diskominfo.

Bapak Yudhi Permana, S.kom selaku Seksi Pengembangan Aplikasi mengatakan bahwa:

“Pemerintah tertarik awalnya dengan aplikasi lain dari kota Tangerang, namun karena beberapa hal akhirnya kita membuat aplikasi sendiri dan dinamakan SIPADEK. Ketertarikan pemerintah tentunya karena aplikasi ini dinilai praktis dan efektif untuk membantu pegawai OPD melaksanakan tugasnya”.<sup>71</sup>

Kemudian ditambahkan wawancara dengan Bapak Indra Gunawan bidang aplikasi Informatika mengenai ketertarikan pemerintah menggunakan SIPADEK mengatakan:

“Ketertarikan pemerintah dengan aplikasi SIPADEK ini ya pastinya karena efektif digunakan pada saat pandemi covid 19, di mana tidak di perbolehkan bersentuhan secara langsung sementara tugas ke pemerintahan harus tetap berjalan”.<sup>72</sup>

Dari wawancara tersebut maka dapat di simpulkan bahwa SIPADEK dinilai efektif penggunaannya oleh pemerintah Kota Jambi sehingga mereka tertarik mengembangkannya, karena sebelumnya mereka terinspirasi oleh aplikasi serupa di kota lain.

Selain efektif, data yang diunggah melalui aplikasi SIPADEK juga dinilai aman, karena hanya bisa diakses oleh pengirim dan penerima saja. Berikut wawancara dengan responden yang dilakukan oleh penulis terkait keamanan data:

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Bapak Yudhi Permana, Seksi Pengembangan Aplikasi, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>72</sup> Wawancara dengan Bapak Indra Gunawan, Bidang Aplikasi Informatika, Pada tanggal 24 Mei 2023.

Bapak Yudhi Permana, S.kom selaku Seksi Pengembangan Aplikasi mengatakan bahwa:

“Ya memang rawan menggunakan aplikasi seperti ini, tetapi selama kita tidak memberikan nama akun dan password kepada orang lain, dijamin data kita aman di dalam aplikasi SIPADEK. Itulah mengapa ada fitur keamanan yaitu password pada aplikaisi ini”.<sup>73</sup>

Kemudian berdasarkan wawancara dengan Bapak Indra Gunawan bidang aplikasi Informatika mengenai keamana data SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi mengatakan:

“Kecuali memang ada *hacker* yang meretas data dari aplikasi pusatnya, maka data yang diunggah akan baik-baik saja. Yang ditakutkan itu kan biasanya pemalsuan tanda tangan yang sudah diarsipkan di aplikasi, maka dari itu sebaiknya selalu mengunci aplikasi ini dan juga ponsel”.<sup>74</sup>

Demikian pula halnya dengan Ibu Elya Kasmita, SH yang mengatakan bahwa:

“Sejauh ini aman aman saja, apalagi surat yang dikirim kan bukan surat yang sifatnya rahasia. Biasanya jenis surat yang dikirim dari aplikasi ini adalah surat undangan, himbauan, cuti, perjalanan Dinas atau pemberitahuan, bukan dokumen tentang internal kantor yang bersifat rahasia”.<sup>75</sup>

Dari wawancara tersebut jelas sekali Ibu Elya Kasmita menyatakan bahwa data yang diunggah di SIPADEK adalah surat-surat yang terkait dengan kepegawaian bukan surat atau dokumen yang bersifat rahasia. Dalam aplikasi SIPADEK ada fitur jenis surat dimana disitu akan diketahui surat apa saja yang diunggah pengguna SIPADEK.

<sup>73</sup> Wawancara dengan, Bapak Yudhi Permana, Seksi Pengembangan Aplikasi, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>74</sup> Wawancara dengan Bapak Indra Gunawan, Bidang Aplikasi Informatika, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>75</sup> Wawancara dengan Ibu Elya Kasmita, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, Pada tanggal 17 Mei 2023.

Lalu berdasarkan wawancara Bersama Ibu Siti Khozaimah mengenai keamanan data aplikasi SIPADEK, beliau mengatakan:

“Kemungkinannya hp hilang dan password masih melekat mungkin ada ya, tapi sejauh ini kan surat-suratnya bukan surat rahasia. Sejauh ini sih aman-aman saja”<sup>76</sup>.

Pendapat lainnya oleh Bapak Deni Kurniawansyah juga bernada serupa dengan dua sebelumnya. Ia menyatakan bahwa SIPADEK sejauh ini aman-aman saja. Tidak ada berita tentang peretasan ataupun penyalahgunaan aplikasi ini.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Deni Kurniawansyah:

“Aman-aman saja ya sejauh ini. Tidak ada berita peretasan atau penyalahgunaan aplikasi. Jadi ya SIPADEK bisa dikategorikan aplikasi yang aman”<sup>77</sup>.

Menurut Bapak Deni Kurniawansyah, selagi tidak ada berita peretasan SIPADEK serta penyalahgunaan aplikasinya maka data yang ada dalam aplikasi ini dapat dikatakan aman-aman saja.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Muhammad Erlim selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo. Berikut wawancaranya mengenai keamanan data penggunaan aplikasi SIPADEK: “Rentan memang ada, tetapi karena selama ini semuanya baik baik saja ya berarti data - data tersebut aman”<sup>78</sup>.

<sup>76</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Khozaimah, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi, pada tanggal 22 Mei 2023.

<sup>77</sup> Wawancara dengan Bapak Deni Kurniawansyah, Kasubag Umum dan Kepegawaian DLH Kota Jambi, Pada tanggal 17 Mei 2023.

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Erlim, Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 17 Mei 2023.

Pernyataan yang dituturkan oleh Bapak Muhammad Erlim diiyakan oleh Ibu Nur Afriani selaku bagian bidang pelayanan umum di kecamatan Alam Barajo.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Nur Afriani:

“Datanya aman-aman saja. Jika tidak kan pasti sudah tersebar di internet. Lagi pula surat-surat yang dikirim bukan surat yang berisi dokumen rahasia. Kalau itu tentunya boeh kita was-was”.<sup>79</sup>

SIPADEK juga dinilai aman oleh Ibu Deyouz Mami Fadella selaku bagian bidang umum dan kepegawaian Dinas pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan anak Kota Jambi. Menurutnya data di SIPADEK tidak pernah tersebar ke internet maupun ke orang yang tidak bertanggung jawab. Berikut kutipan wawancara dengan Ibu Deyouz: “SIPADEK aman kok menurut saya, karena selama ini tidak ada data yang tersebar baik ke internet maupun ke orang yang tidak bertanggung jawab”.<sup>80</sup>

Kemudian wawancara dengan Ibu Iis Ida Rostina selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kota Baru. Menurutnya SIPADEK sejauh ini aman dalam penyimpanan data. Berikut hasil wawancara dengan beliau:

“Saya tidak pernah menghapus arsip surat yang ada di aplikasi SIPADEK. Se jauh ini pun aman-aman saja. Data yang takut disalah gunakan itu sebenarnya hanya tanda tangan, tetapi biasanya kalua untuk kontrak kerja dll yang diperlukan adalah tanda tangan asli bukan hasil scan”.<sup>81</sup>

Menurut Bapak Hendra Antoneo selaku Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kota Baru mengatakan bahwa SIPADEK sejauh ini cukup aman

<sup>79</sup> Wawancara dengan Ibu Nur Afriani, staf Bidang Pelayanan Umum di Kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>80</sup> Wawancara dengan Ibu Deyouz Mami Fadella, staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pemberdayaan dan Perlindungan Anak Kota Jambi, Pada tanggal 22 Mei 2023.

<sup>81</sup> Wawancara dengan Ibu Iis Ida Rostina, Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kota Baru, Pada tanggal 24 Mei 2023.

digunakan. Berikut hasil wawancaranya: “Sejauh ini tidak ada yang menyalahgunakan surat surat tersebut ya, berarti kan memang aplikasinya aman”.<sup>82</sup>

Lalu, menurut Ibu Devi Puspita Sari, S. Pd selaku staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, SIPADEK dinilai aman karena yang dikirim adalah surat menyurat yang bersifat umum. Berikut hasil wawancaranya: “Aman aman saja sih ya menurut saya. Lagipula juga surat yang dikirim itu surat surat umum jadi tidak perlu dikhawatirkan”.<sup>83</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat di simpulkan bahwa keamanan SIPADEK cukup baik, meskipun gagasan kerentanan masih ada, tetapi kemungkinannya kecil. Menurut para responden surat-surat yang diunggah dan dikirimkan melalui SIPADEK adalah surat yang bersifat umum.

Dari penjabaran hasil wawancara diatas, maka disimpulkan SIPADEK sebagai salah satu teknologi informasi yang digunakan untuk pengelolaan pekerjaan sudah terbukti mampu mempercepat kinerja, kecepatan kinerja yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan baik secara finansial maupun jaringan. Hal tersebut sesuai dengan teori Rahmadi yang menyatakan Kemajuan yang paling terlihat yaitu pada penggunaan teknologi informasi dalam proses pengelolaan data menjadi informasi akan menjadi lebih cepat dan dapat dilakukan secara otomatis.

Saat ini *e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan, seperti menggunakan intranet dan internet, yang mempunyai

<sup>82</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Antoneo, staf Bidang Umum dan Kepegawaian Kecamatan Kota Baru, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>83</sup> Wawancara dengan Ibu Devi Puspita Sari, S. Pd selaku staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, Pada tanggal 16 Mei 2023.

kemampuan menghubungkan keperluan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya. Maka dari itu SIPADEK diluncurkan untuk mendukung proses transaksi pemerintah melalui sistem otomatisasi dan jaringan internet, lebih umum lagi dikenal sebagai *world wide web*. Pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain.

SIPADEK yang merupakan bagian dari *e-government* seperti yang telah diuraikan dari hasil wawancara responden sangat bermanfaat bagi mereka, hal ini sesuai dengan teori Rahmadi yang menyatakan manfaat *e-government* yang dapat dirasakan salah satunya adalah pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. SIPADEK merupakan bentuk dukungan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung administrasi pemerintahan, terutama pemerintah dengan instansi pemerintah yang lain (*Government to Government*).

Hal tersebut sesuai dengan teori Jogiyanto yang menyatakan kualitas dari sistem informasi tergantung dari 6 (enam) hal, antara lain: (1) Akurat (*accurate*) Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan yang tidak bias atau menyesatkan, (2) Tepat Pada Waktunya (*Timeliness*) Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, (3) Relevan (*Relevance*) Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. (4) Ekonomis (*economy*) Ekonomis berarti informasi harus mempunyai daya jual yang tinggi, biaya untuk menghasilkan informasi tersebut minimal, (5) Efisien (*efficiency*) Efisien berarti informasi yang berkualitas memiliki sintak atau kalimat yang sederhana, namun mampu memberikan makna

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

dan hasil yang mendalam dan (6) Dapat dipercaya (*reliability*) Dapat dipercaya berarti informasi tersebut berasal dari sumber yang dapat dipercaya.

Dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa SIPADEK efisien digunakan sebagai alat kantor berbasis internet, maka jelas bahwa data yang disampaikan oleh SIPADEK akurat, setiap surat dikirim tepat waktu karena menggunakan jaringan internet, bermanfaat bagi penggunaannya, ekonomis disini lebih ke mudah didapatkan dan diaplikasikan, efisien disini jelas terlihat karena menghemat waktu dan tenaga serta dapat dipercaya karena tidak ada kebocoran info pada data yang pengguna.

## **B. Dampak Positif Diterapkannya Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran di masa Pasca Pandemi Covid-19 Saat ini**

Setiap aplikasi mempunyai dampak positif penggunaannya, tak terkecuali aplikasi SIPADEK. Berikut dampak positif diterapkannya Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran di masa Pasca Pandemi Covid-19 Saat ini berdasarkan hasil wawancara dengan responden.

Bapak Yudhi Permana, S.kom selaku Seksi Pengembangan Aplikasi mengatakan bahwa:

“Dampak utama SIPADEK yaitu menjadikan tugas-tugas pegawai di OPD lebih ringan karena tidak harus banyak bergerak atau keluar kantor. Selain itu juga tingkat kelancaran administrasi lebih terjamin karena aplikasi berjalan secara online”.<sup>84</sup>

---

<sup>84</sup>Wawancara bersama Bapak Yudhi Permana selaku Seksi Pengembangan Aplikasi, Pada tanggal 24 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Kemudian berdasarkan wawancara dengan Bapak Indra Gunawan bidang aplikasi Informatika mengenai dampak positif SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi mengatakan:

“Dampak positif SIPADEK tentunya berkaitan dengan administrasi perkantoran, karena ini diciptakan untuk mempermudah kerja mereka. Dengan adanya SIPADEK pegawai tidak perlu lagi khawatir dengan urusan surat menyurat”.<sup>85</sup>

Demikian pula halnya dengan Ibu Elya Kasmita, SH yang mengatakan bahwa:

“Dampak positif yang dibetikan SIPADEK paling terlihat pada kelancaran administrasi. Setidaknya keluhan tentang surat yang terlambat tidak terdengar lagi”.<sup>86</sup>

Dari wawancara tersebut jelas sekali Ibu Elya Kasmita menyatakan bahwa SIPADEK berdampak positif pada administrasi perkantoran. Ia menambahkan bahwa semenjak ada SIPADEK tidak ada lagi keluhan mengenai surat yang terlambat datang.

Lalu berdasarkan wawancara Bersama Ibu Siti Khozaimah mengenai dampak positif aplikasi SIPADEK, beliau mengatakan:

“Dampak positif SIPADEK adalah administrasi perkantoran semakin lancar dan pegawai pun tidak dipusingkan dengan banyaknya keluhan mengenai surat menyurat seperti sebelum adanya aplikasi ini”.<sup>87</sup>

<sup>85</sup> Wawancara bersama Bapak Indra Gunawan selaku Bidang Aplikasi Informatika, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>86</sup> Wawancara bersama Ibu Elya Kasmita selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, Pada tanggal 17 Mei 2023.

<sup>87</sup> Wawancara bersama Ibu Siti Khozaimah, Selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, pada tanggal 22 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Muhammad Erlim selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo. Berikut wawancaranya mengenai manfaat penggunaan aplikasi SIPADEK:

“Dampaknya yaitu sangat baik sekali bahkan sangat bagus dikarenakan paska covid kemarin system administrasi dengan menggunakan SIPADEK berjalan dengan lancar atau lebih efektif”.<sup>88</sup>

Pernyataan yang dituturkan oleh Bapak Muhammad Erlim diiyakan oleh Ibu Nur Afriani selaku bagian bidang pelayanan umum di kecamatan Alam Barajo. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Nur Afriani: “Dampak positifnya pekerjaan jadi tidak terbengkalai dan layanan ke masyarakat bisa lebih maksimal”.<sup>89</sup>

Selanjutnya wawancara bersama bapak Mansur selaku Kepala Kelurahan Kenali Besar mengatakan:

“Dengan adanya aplikasi SIPADEK ini sangatlah berdampak positif bagi kami, karena dengan aplikasi ini dapat mengurangi resiko pemakaian kertas yang berlebihan, tentunya kami berharap agar aplikasi ini terus dipergunakan oleh Pemkot Jambi”.<sup>90</sup>

Dari pernyataan diatas dapat di ambil kesimpulan bahwa Aplikasi SIPADEK ini sangatlah berdampak positif dan mengurangi pemakaian kertas yang berlebihan.

Pernyataan tersebut diiyakan oleh Ibu Nining selaku staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi yang lain. Dalam wawancaranya ia

---

<sup>88</sup>Wawancara bersama Bapak Muhammad Erlim selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 16 Mei 2023.

<sup>89</sup>Wawancara bersama Ibu Nur Afriani selaku bagian bidang pelayanan umum di kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>90</sup>Wawancara bersama Bapak Mansur selaku Kepala Kelurahan Kenali Besar, pada tanggal 25 Mei 2023

menyatakan bahwa SIPADEK memberikan dampak positif. Berikut hasil wawancaranya mengenai dampak positif SIPADEK:

“Dampak positifnya banyak, diantaranya ya mempermudah pendistribusi surat menyurat. Selain itu juga bisa menjadi tempat penyimpanan dokumen surat menyurat.”<sup>91</sup>

Dilanjutkan dengan pendapat yang diutarakan oleh Ibu Utama Dewi selaku Kasi Kesejahteraan Sosial yang menyatakan bahwa SIPADEK memberikan dampak positif karena sekaligus bisa untuk menyimpan arsip surat menyurat. Berikut hasil wawancaranya: Jadi lebih mudah, ya dampak positifnya itu pegawai jadi tidak perlu ribet mencari contoh surat menyurat karena sudah tersimpan di aplikasi”.<sup>92</sup>

Ibu Maryani selaku sekeretaris lurah keurahan Kenali Besar juga menyatakan hal yang sama dimana ia juga merasa SIPADEK memberikan dampak positif karena membantu pekerjaan surat menyurat. Berikut hasil wawancaranya: “Dampak positifnya ya surat jadi ada arsipnya secara digital, surat menyurat juga lebih aman dan terdistribusi dengan baik”.<sup>93</sup>

Terakhir adalah wawancara dengan Ibu Iis Ida Rostina selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kota Baru. Menurutnya SIPADEK memberikan dampak positif bahkan setelah pandemi. Dampak positif SIPADEK adalah

<sup>91</sup> Wawancara dengan Ibu Nining selaku staf Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, Pada tanggal 16 Mei 2023.

<sup>92</sup> Wawancara dengan Ibu Utama Dewi selaku kasi kesejahteraan sosial , Pada tanggal 16 Mei 2023.

<sup>93</sup> Wawancara dengan Ibu Maryani selaku sekeretaris lurah keurahan Kenali Besar, Pada tanggal 16 Mei 2023.

administrasi perkantoran menjadi lebih terorganisir dan lancar pelaksanaannya.

Berikut hasil wawancara dengan beliau:

“Dampak positifnya jelas sangat mempengaruhi administrasi perkantoran yang awalnya tidak tertata sekarang lebih terorganisir serta jadi lancar dalam pendistribusian surat menyurat”.<sup>94</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa SIPADEK memiliki dampak positif bagi penggunanya. Jadi, meskipun pandemi telah berlalu namun karena dinilai banyak memberikan hal-hal positif maka SIPADEK tetap dipergunakan di OPD -OPD yang terakait.

Sementara ketika ditanya mengenai dampak negatif penggunaan aplikasi SIPADEK ini, dua responde dari Diskominfo menyatakan bahwa tidak ada dampak negatif yang ada. Seandainya pun dipaksa harus ada, maka dampak negatif tersebut sebatas para pegawai yang jadi enggan untuk keluar ruangan.

Bapak Yudhi Permana, S.kom selaku Seksi Pengembangan Aplikasi mengatakan bahwa:

”SIPADEK sejauh ini tidak ada dampak negatifnya. Inikan aplikasi perkantoran yang memang fungsinya untuk membantu pekerjaan pegawai agar lebih gampang dan cepat, jadi kalau pun ada dampak negatif sepertinya membuat pegawai jadi malas bergerak, itu saja sih menurut saya”.<sup>95</sup>

Kemudian berdasarkan wawancara dengan Bapak Indra Gunawan bidang aplikasi Informatika mengenai dampak negatif SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi mengatakan:

“Ya, tidak ada sih sejauh ini baik baik saja dampaknya. Tidak ada dampak yang merusak karena ini bukan game online atau aplikasi

<sup>94</sup> Wawancara bersama Ibu Iis Ida Rostina selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kota Baru, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>95</sup> Wawancara bersama Bapak Yudhi Permana selaku seksi pengembangan aplikasi, Pada tanggal 24 Mei 2023.

media sosial. Jadi menurut saya tidak ada dampak negatif penggunaannya”.<sup>96</sup>

Berdasarkan wawancara keduanya maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada dampak negatif untuk aplikasi SIPADEK, justru dampak positif lah yang mendominasi aplikasi ini. Hal tersebut sesuai dengan teori yang diutarakan oleh Yatimah yang menyimpulkan beberapa keuntungan penggunaan teknologi dalam perkantoran adalah menghemat waktu dan tenaga, memudahkan pengendalian dan ketepatan dan mengurangi kelelahan pegawai.

Hal ini sesuai dengan unsur unsur pelayanan publik yaitu kepuasan terhadap pelayanan harus memenuhi dari pada pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan tersebut harus memenuhi unsur-unsur:

Pertama adalah *Transparansi*, yaitu pelayanan publik yang memiliki sifat keterbukaan, mudah dan sederhana dalam pengaksesan dan dimengerti oleh seluruh pihak yang memerlukan. Dalm hal ini SIPADEK mudah didapatkan dan digunakan. Kedua adalah *akuntabilitas* yaitu pelayanan publik yang dapat bertanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. SIPADEK memiliki kekuatan hukum yang tertera di Peraturan Kota Nomor 717 Tahun 2020 tentang Sistem informasi pelayanan perkantoran (SIPADEK) Pemerintah Kota Jambi.

Ketiga adalah Kondisional yaitu pelayanan publik yang menyesuaikan dengan kondisi dan situasi yang ada pada saat pelayanan itu dilaksanakan dengan tetap mengacu pada prinsip efisien dan efektivitas. Adanya SIPADEK

---

<sup>96</sup> Wawancara bersama Bapak Indra Gunawan selaku Bidang Aplikasi Informatika, Pada tanggal 24 Mei 2023.

dikarenakan pandemi covid yang mengharuskan pegawai bekerja dari rumah. SIPADEK adalah salah satu alat yang mempermudah dalam kegiatan surat menyurat dikarenakan tidak harus kontak secara langsung.

Keempat adalah *partisipatif*, yaitu pelayanan yang ikut melibatkan seluruh pihak yang terlibat untuk turut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya masyarakat. Hal ini dilakukan untuk memenuhi aspirasi, kebutuhan serta apa yang menjadi harapan masyarakat. Secara tidak langsung dengan keefesienan SIPADEK maka pegawai lebih fokus mengurus masyarakat.

Kelima adalah kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membebedakan atau mendiskriminasi pihak satu dengan pihak lainnya atas alasan apapun baik itu karena suku, agama, ras, serta yang lainnya. Pada dasarnya SIPADEK dapat digunakan untuk semua kalangan.

Terakhir, keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang memperlakukan keadilan antara kewajiban serta hak dari seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Intinya penggunaan SIPADEK harus bertanggung jawab.

### **C. Faktor Penyebab yang Mendukung dan Menghambat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Aplikasi SIPADEK di Kota Jambi**

Setiap aplikasi juga tentunya memiliki faktor penyebab yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanannya. Berikut wawancara penulis kepada Ibu Elya Kasmita, SH yang mengatakan bahwa:

“SIPADEK sejauh ini sangat baik. Jadi faktor penghambatnya saya rasa tidak ada, sementara faktor pendukungnya ya tanggung jawab pegawai dalam menggunakan aplikasi ini”<sup>97</sup>.

Dari wawancara tersebut jelas sekali Ibu Elya Kasmita menyatakan bahwa faktor penghambat SIPADEK tidak ada. Tetapi untuk faktor pendukungnya adalah tanggung jawab pegawai OPD yang mengelola dan menggunakannya.

Lalu berdasarkan wawancara Bersama Ibu Nining mengenai faktor pendukung dan penghambat aplikasi SIPADEK, beliau mengatakan:

“Faktor penghambat mungkin jaringan operator yang terkadang lambat, tapi untuk faktor pendukung tentunya pemerintah yang menyarankan bahkan mengharuskan OPD menggunakan aplikasi SIPADEK”<sup>98</sup>.

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi SIPADEK ini membuat OPD lebih mudah untuk mengirim surat, pengiriman surat dan pengarsipan surat pun menjadi tertata dengan baik.

Pendapat lain oleh Bapak Deni Kurniawansyah juga sama dengan pendapat dia sebelumnya. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Deni Kurniawansyah:

“Faktor yang mendukungnya secara administrasi itu tertata karena dengan menggunakan SIPADEK secara tidak langsung arsipnya tersimpan di aplikasi tersebut. Kalau untuk penghambatnya tidak ada. kalau pun misalnya ada jaringannya yang susah atau tergantung oleh server masing masing OPD tidak bisa dipukul rata”<sup>99</sup>.

<sup>97</sup> Wawancara bersama Ibu Elya Kasmita selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Pada tanggal 17 Mei 2023.

<sup>98</sup> Wawancara bersama Ibu Nining, Selaku Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi, pada tanggal 23 Mei 2023.

<sup>99</sup> Wawancara bersama Bapak Deni Kurniawansyah selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi, Pada tanggal 16 Mei 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Gambar 12**  
**Arsip yang Telah Diunggah pada Aplikasi SIPADEK**

Tanggal	Diat	No	Tanggal baca
19-12-2019 17:36:44	1	kadislatkominfo jambikab.go.id	27-12-2019 14:01:34
20-12-2019 19:06:47	kadislatkominfo	News and CM In Syarif Fasha.	Belum dibaca
20-12-2019 19:09:49	kadislatkominfo	Dr. H. Dzulhijah, M. Fiq. Sc.	Belum dibaca
20-12-2019 19:10:49	kadislatkominfo	Kabid Aptika	29-12-2019 14:26:36
21-12-2019 07:35:48	kadislatkominfo	Kabid Aptika	Belum dibaca
23-12-2019 08:26:47	kadislatkominfo	Kabid Aptika	Belum dibaca
23-12-2019 08:30:42	kadislatkominfo	Kabid Aptika	23-12-2019 14:26:39
27-12-2019 09:41:36	kadislatkominfo	admin diskominfo	Belum dibaca
27-12-2019 09:47:50	kadislatkominfo	admin diskominfo	Belum dibaca
27-12-2019 09:48:10	kadislatkominfo	admin diskominfo s.khorasani	27-12-2019 20:13:16
27-12-2019 09:48:44	kadislatkominfo	admin diskominfo	Belum dibaca

Sumber: <http://sipadek.jambikota.go.id>

Menurut Bapak Deni Kurniawansyah, faktor pendukung SIPADEK adalah secara administrasi arsip tertata karena dengan menggunakan SIPADEK secara tidak langsung arsipnya tersimpan di aplikasi tersebut. Sementara faktor penghambatnya tidak ada. Kalau pun misalnya oleh jaringan itu sepertinya tergantung oleh server masing masing OPD tidak bisa dipukul rata.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Muhammad Erlim selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo. Berikut wawancaranya mengenai faktor pendukung dan penghambat penggunaan aplikasi SIPADEK:

“Faktor pendukungnya adminitrasi menjadi lancar jika ditanya mengenai faktor penghambat, ya biasanya karena operatornya yang lelet. Tapi sejauh ini di Alam Barajo semua beralan dengan baik dan lancar”.<sup>100</sup>

<sup>100</sup>Wawancara bersama Bapak Muhammad Erlim selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 16 Mei 2023.

Pernyataan yang dituturkan oleh Bapak Muhammad Erlim diiyakan oleh Ibu Nur Afriani selaku bagian bidang pelayanan umum di kecamatan Alam Barajo.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Nur Afriani:

”Faktor pendukungnya tentu saja kemauan pegawai untuk menggunakan aplikasi ini dengan baik dan benar sementara kalau faktor penghambat sepertinya sebatas jaringan yang kadang lambat”.<sup>101</sup>

Ibu Deyouz Mami Fadella selaku bagian bidang umum dan kepegawaian Dinas pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi memiliki opini mengenai faktor pendukung dan penghambat. Menurutnya faktor pendukung penggunaan adalah rasa tanggung jawab pegawai sementara faktor penghambatnya adalah layanan jaringan yang terkadang lambat. Berikut kutipan wawanacra denga Ibu Deyouz:

“Menurut saya faktor pendukung penggunaan Aplikasi SIPADEK adalah rasa tanggung jawab pegawai sementara faktor penghambatnya adalah layanan jaringan yang terkadang lambat”.<sup>102</sup>

Terakhir adalah wawancara dengan Ibu Maryani selaku Sekretaris Lurah Kelurahan Kenali besar. Menurutnya faktor pendukung SIPADEK adalah kinerja dan tanggung jawab seluruh pegawai instansi terkait, sementara yang menghambatnya adalah jaringan operator yang terkadang lambat. Berikut hasil wawancara dengan beliau:

“Kalau bagi saya faktor pendukung SIPADEK adalah kinerja dan tanggung jawab seluruh pegawai instansi terkait, seperti saya kan di Kota Baru berarti ya tanggung jawab saya mengukana SIPADEK

<sup>101</sup>Wawancara bersama Ibu Nur Afriani selaku bagian bidang pelayanan umum di kecamatan Alam Barajo, Pada tanggal 24 Mei 2023.

<sup>102</sup> Wawancara bersama Ibu Deyoiz Mami Fadella selaku bagian bidang umum dan kepegawaian Dinas pemberdayaan Masyarakat dan Perlindungan Anak Kota Jambi, Pada tanggal 22 Mei 2023.

secara baik dan benar lalu yang menghambatnya adalah jaringan operator yang terkadang lambat”.<sup>103</sup>

Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disesuaikan oleh penyelenggara pelayanan publik” oleh karena itu hadirnya SIPADEK memang untuk memperlancar layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung SIPADEK adalah kinerja dan tanggung jawab pegawai OPD sementara yang menghambatnya adalah operator atau jaringan yang lambat sehingga sehingga untuk susah mengakses aplikasi SIPADEK.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Dodi Mulyono yang menyatakan bahwa faktor kesadaran aparatur menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat. Dalam hal ini sebagai faktor pendukung pegawai OPD yang menggunakan SIPADEK telah melakukan tugasnya dengan baik dan sesuai prosedur.

---

<sup>103</sup> Wawancara bersama Ibu Maryani Sekretaris Kelurahan Kenali Besar, Pada tanggal 25 Mei 2023.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, dengan melihat bagaimana pelaksanaan yang dilakukan Diskominfo, dan apakah ada dampak negatifnya maka dapat disimpulkan:

1. Pelaksanaan SIPADEK pada Diskominfo Kota Jambi saat ini berjalan dengan baik. Bahkan dengan diluncurkannya aplikasi SIPADEK ini membuat layanan persuratan lebih mudah dan lebih efektif. Pihak Diskominfo sendiri selalu berusaha agar semua OPD, Kecamatan, dan Kelurahan agar terus menggunakan aplikasi SIPADEK ini demi meminimalisir biaya penggunaan ATK dan dapat mempermudah urusan persuratan. Sejauh ini data yang diunggah juga relatif aman, karena data tersebut bukanlah dokumen rahasia internal OPD sehingga jika tersebar pun tidak berakibat fatal. Pada intinya, SIPADEK bermanfaat untuk melancarkan kerja OPD di lingkungan Pemkot Jambi. Alasan-alasan inilah yang menjadi ketertarikan pemerintah Kota Jambi meluncurkan SIPADEK dikarenakan terinspirasi oleh aplikasi serupa di Kota lain, di mana aplikasi tersebut membuat kinerja pegawai semakin ringan dan praktis.
2. SIPADEK memiliki dampak positif bagi penggunanya, jadi meskipun pandemi telah berlalu namun karena dinilai banyak memberikan hal-hal yang positif maka SIPADEK tetap dipergunakan di OPD, Kecamatan, dan Kelurahan yang terkait.

Dampak positif tersebut antara lain mempermudah distribusi kegiatan surat menyurat, menghemat ATK juga menghemat waktu. Jika dilihat dari dampak negatifnya sama sekali tidak ada karena para pegawai sangat terbantu dengan adanya aplikasi SIPADEK ini.

Faktor pendukung SIPADEK yaitu kinerja dan tanggung jawab pegawai OPD, sementara yang menghambatnya adalah jaringan atau operator yang lambat sehingga sedikit susah untuk mengakses aplikasi SIPADEK. Selama SIPADEK digunakan untuk hal yang berkaitan dengan pekerjaan serta tidak mengurangi semangat kerja penggunanya, maka hal tersebut merupakan faktor pendukung untuk kelanjutan penggunaan aplikasi SIPADEK ke depannya.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan oleh Diskominfo Kota Jambi, maka penulis menyarankan agar:

1. Pemerintah Kota tetap menggalakkan pengguna SIPADEK dan aplikasi serupa yang efektif untuk meringankan tugas administrasi pegawai sehingga pegawai bisa fokus melayani masyarakat.
2. Pemerintah harus mensosialisasikan keunggulan dari Aplikasi SIPADEK kepada pegawai sehingga mereka akan terus menggunakan aplikasi SIPADEK dalam mendistribusikan surat menyurat.
3. Diskominfo melakukan peng-*upgrade*-an aplikasi SIPADEK agar terus berkembang dan terjamin keamanannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

- Ajat Rukajat, *Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach)*. Deepublish, 2018.
- Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Eko Handoyo, *Kebijakan Publik*, Semarang: Widya Karya, 2012.
- Faisal, *Jalan Terjal Good Governance: Prinsip, Konsep dan Tantangan Dalam Negara Hukum*, Makassar: PUKAP-Indonesia, 2009.
- Gulo W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002.
- Muhammad Fitri Ramadana, *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Pakpahan Andrew Fernando, *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Banjarmasin: Antasari Press, 2018.
- Rahman Mariati, *Ilmu Administrasi*, Jakarta: Sah Media, 2007.
- Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Kanisius, 2021.
- Sinambela, Lijan P. dkk, *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Prakteknya*, Jakarta; PT Bumi Aksara, 2012.
- Sayuti Una, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Syariah dan Hukum*, Jambi: Fakultas Syariah UIN STS Jambi, 2020.
- Sirajuddin, *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Press: Malang, 2011.
- Tri Rahmadi, *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Tiga Ebook. 2020.

### B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008. Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Walikota Jambi No. 17 Tahun 2020. Tentang Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran.

Instruksi presiden republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

### C. Karya Ilmiah

Atthahara Haura "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta." *Jurnal Politikom Indonesiana* Vol.3. No.1 (2018).

Dedis Ahdhan Restu, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser." *Jurnal Universitas Mulawarman* Vol. 2. No.2 (2017).

Desita Soviana Putri, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul." *Jurnal Enersia Publika: Energi, Sosial, dan Administrasi Publik* Vol.5. No.1 (2021).

Devi Adriani, Analisis Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi Elektronik Rekonsialisasi Laporan Keuangan (E-REKON DAN LK) Di kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Palembang. Skripsi Universitas Sriwijaya, 2022.

Lindhi Anjar Sari, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Syariah Digital Service dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Perspektif Etika Bisnis Islam", Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya, (2019).

Mdhani, Ali Ramdhani, *Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik*, Jurnal/ Publik, Vol. 11, No. 01 Tahun 2017.

Muhammad Irfan Athprieq, Implementasi Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 dalam Rangka Efektifitas Pemungutan Pajak Secara Online di Kabupaten Deli Serdang. Diss. 2021.

Muh Fachri Arsjad, "Peranan Aparat Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamukti Kecamatan Mootilango

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi

Kabupaten Gorontalo." *Gorontalo Journal of Public Administration Studies* Vol.1. No.1 (2018).

Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM* 6 (2017).

Sarmila Anggriliani, "Efektivitas Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Bidang Informasi Pendidikan ( Studi Kasus Dinas Pendidikan Provinsi Jambi)", Skripsi UIN STS Jambi, (2022).

#### D. Lain-lain

Diakses Melalui Laman: [https://diskominfo.jambikota.go.id/?page\\_id=1454](https://diskominfo.jambikota.go.id/?page_id=1454),

tanggal 06 Desember 2021 Pada Pukul 21:54 WIB

<https://terbitkomputer.com/program-cepat-24-kota-terpilih-smart-city/>

<http://sipadek.jambikota.go.id>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suah Negeri Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suah Negeri Jambi

## Lampiran 1 Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363  
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : [www.iainjambi.ac.id](http://www.iainjambi.ac.id)

Nomor : B-1102 /D.II.1/PP.00.11/4/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 06 April 2023

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Komunikasi  
Dan Informatika Kota Jambi  
Di -  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Schubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

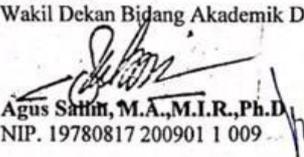
Nama : **Erfin Nur Laily Wulandari**  
NIM : 105190179  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Judul Skripsi : **Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi**

Lokasi Penelitian : Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi  
Waktu Penelitian : 06 April 2023 – 06 Juli 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu alaikum Wr. Wb*

An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

  
Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.  
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## Lampiran 2 Bukti Bahwa Telah Melakukan Riset



### PEMERINTAH KOTA JAMBI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jl. Jend. Basuki Rachmat Kota Baru Jambi  
Telp. / Fax. : (0741) 444953  
Website : <http://www.jambikota.go.id>  
E-mail : [diskominfo@jambikota.go.id](mailto:diskominfo@jambikota.go.id)

#### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : KI.04.00 / 320 /Diskominfo/2023

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Ir. SUDIRMAN, M.Si  
NIP : 19680606 199203 1 006  
Pangkat/Golongan : Pembina/IV.a  
Jabatan : Kepala Bidang Aplikasi Informatika  
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

Menerangkan bahwa :

Nama : Erfin Nur Laily Wulandari  
NIM : 105190179  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Judul Penelitian : Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (SIPADEK) oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

Telah melaksanakan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi pada tanggal 06 April - 24 Mei 2023.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 05 Juni 2023  
An. KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI  
KEPALA BIDANG  
APLIKASI INFORMATIKA  
DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA  
Ir. SUDIRMAN, M.Si  
Pembina  
NIP. 19680606 199203 1 006

### Lampiran 3 Instrumen Pengumpulan Data

#### **Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi:**

1. Bagaimana pelaksanaan sistem informasi pelayanan administrasi perkantoran pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi?
2. Bagaimana dampak positif diterapkannya sistem informasi administrasi perkantoran dimasa pasca pandemi covid-19 saat ini?
3. Jika SIPADEK ini tidak diterapkan, apakah yang akan terjadi dan apakah dengan cara menggunakan aplikasi SIPADEK ini menjadi lebih efektif?
4. Apakah dalam menggunakan aplikasi SIPADEK ini ada pedoman/ petunjuk tersendiri untuk menggunakannya?
5. Kenapa pemerintah Kota Jambi ini tertarik untuk menggunakan aplikasi SIPADEK ini?

#### **Aparatur Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Kota Jambi:**

1. Apa faktor penyebab yang mendukung dan menghambat terhadap kualitas pelayanan administrasi pada aplikasi SIPADEK di Kota Jambi ini?
2. Bagaimana dampak positif diterapkannya sistem administrasi perkantoran di masa pasca pandemi covid-19 saat ini?
3. Apakah aplikasi SIPADEK ini masih berfungsi sampai saat ini atau hanya digunakan selama pandemi Covid-19?
4. Manfaat apa yang dirasakan oleh Pemerintah Kota Jambi dengan adanya aplikasi SIPADEK ini?
5. Jika SIPADEK ini tidak diterapkan, apakah yang akan terjadi dan apakah dengan cara menggunakan aplikasi SIPADEK ini menjadi lebih efektif?
6. Apakah data yang diunggah pada aplikasi SIPADEK dapat terjamin keamanannya?
7. Apakah aplikasi SIPADEK ini mudah di akses oleh semua instansi di Kota Jambi?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### **Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Kota Jambi:**

1. Bagaimana dampak positif diterapkannya sistem administrasi perkantoran di masa pasca pandemi covid-19 saat ini?
2. Apa faktor penyebab yang mendukung dan menghambat terhadap kualitas pelayanan administrasi pada aplikasi SIPADEK di Kota Jambi?
3. Apakah aplikasi SIPADEK ini masih berfungsi sampai saat ini atau hanya digunakan selama pandemi Covid-19?
4. Apakah menu pada aplikasi SIPADEK dapat berfungsi dengan baik?
5. Manfaat apa yang dirasakan oleh pemerintah Kota Jambi dengan adanya aplikasi SIPADEK ini?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### Lampiran 4 Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Yudhi Permana, S. Kom	Seksi Pengembangan Aplikasi
2.	Indra Gunawan, S. Kom	Seksi Aplikasi Informatika
3.	Deni Kurniawansyah, S. H., M. Kom	Kassubag Umum dan Kepegawaian Dinas Lingkungan Hidup Kota Jambi
4.	Siti Khozaimah, S. Kom	Subbag Umum dan Kepegawaian Dinas Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi
5.	Deyoula Mami Fadella	Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pemberdayaan Masyarakat Perempuan dan Perlindungan Anak Kota Jambi
6.	Elya Kasmita, SH	Kassubag Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi
7.	Devi Puspita Sari, S. Pd	Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi
8.	Nining	Bidang Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Jambi
9.	Muhammad Erlim	Kabid Umum dan Kepegawaian Kec. Alam Barajo
10.	Nur Afriani	Bidang Pelayanan Umum Kec. Alam Barajo
11.	Hendra Antoneo	Bidang Umum dan Kepegawaian Kec. Kota Baru
12.	Iis Ida Rostina, S. Sos	Kasi Pelayanan Umum Kec. Kota Baru
13.	Utama Dewi	Kasi Kesejahteraan Sosial
14.	Mansur, SH., MH	Lurah Kelurahan Kenali Besar
15.	Maryani, SE	Sekretaris Kelurahan Kenali Besar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

### Lampiran 4 Data Pengguna Aplikasi SIPADEK

No	Organiasi Perangkat Daerah Lingkungan Kota Jambi
1	BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA JAMBI
2	DINAS TENAGA KERJA, KOPERASI DAN UMKM KOTA JAMBI
3	DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
4	DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA JAMBI
5	BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA JAMBI
6	DINAS PERHUBUNGAN KOTA JAMBI
7	DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG
8	BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI KOTA JAMBI
9	DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA JAMBI
10	DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA KOTA JAMBI
11	DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA JAMBI
12	DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA JAMBI
13	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
14	BADAN PERENCANAAN DAN PEMBANGUNAN DAERAH KOTA JAMBI
15	DINAS PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KB KOTA JAMBI
16	DINAS KESEHATAN
17	BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SDM DAERAH KOTA JAMBI
18	DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT, PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK KOTA JAMBI
19	DINAS PENDIDIKAN KOTA JAMBI
20	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA JAMBI
21	DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA JAMBI

Hak Cipta Hindung-  
1. Dilindungi sebagai hak cipta dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



22	DINAS SOSIAL KOTA JAMBI
23	DINAS PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN KOTA JAMBI
24	DINAS PERTANIAN DAN KESEHATAN PANGAN KOTA JAMBI
25	KECAMATAN DANAU SIPIN KOTA JAMBI
26	KECAMATAN JAMBI TIMUR KOTA JAMBI
27	KECAMATAN DANAU TELUK KOTA JAMBI
28	KECAMATAN ALAM BARAJO KOTA JAMBI
29	KECAMATAN PASAR KOTA JAMBI
30	KECAMATAN TELANAIPURA KOTA JAMBI
31	KECAMATAN JAMBI SELATAN KOTA JAMBI
32	KECAMATAN JELUTUNG KOTA JAMBI
33	KECAMATAN PELAYANGAN KOTA JAMBI
34	KECAMATAN KOTA BARU KOTA JAMBI
35	KECAMATAN PAAL MERAH KOTA JAMBI
36	KELURAHAN TANJUNG RADEN KECAMATAN DANAU TELUK
37	KELURAHAN EKA JAYA KECAMATAN PAAL MERAH
38	KELURAHAN ULU GEDONG KECAMATAN DANAU TELUK
39	KELURAHAN LEGOK KECAMATAN DANAU SIPIN
40	KELURAHAN PAYO SELINCAH KECAMATAN PAAL MERAH
41	KELURAHAN BAGAN PETE KECAMATAN ALAM BARAJO
42	KELURAHAN KENALI ASAM ATAS KECAMATAN KOTA BARU
43	KELURAHAN PASIR PUTIH KECAMATAN JAMBI SELATAN
44	KELURAHAN TANJUNG PASIR KECAMATAN DANAU TELUK
45	KELURAHAN TAMBAK SARI KECAMATAN JAMBI SELATAN

1. Dilaporkan dan diteliti oleh mahasiswa/i dan atau seluruh karya tulis ini tanda mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi



46	KELURAHAN PASIR PANJANG KECAMATAN DANAU TELUK
47	KELURAHAN PAAL LIMA KECAMATAN KOTA BARU
48	KELURAHAN SIJENJANG KECAMATAN JAMBI TIMUR
49	KELURAHAN RAJAWALI KECAMATAN JAMBI TIMUR
50	KELURAHAN MURNI KECAMATAN DANAU SIPIN
51	KELURAHAN RAWASARI KECAMATAN ALAM BARAJO
52	KELURAHAN KENALI BESAR KECAMATAN ALAM BARAJO
53	KELURAHAN BELIUNG KECAMATAN ALAM BARAJO
54	KELURAHAN SUKAKARYA KECAMATAN KOTA BARU
55	KELURAHAN SIMPANG III SIPIN KECAMATAN KOTA BARU
56	KELURAHAN KENALI ASAM BAWAH KECAMATAN KOTA BARU
57	KELURAHAN BERINGIN KECAMATAN PASAR JAMBI
58	KELURAHAN MAYANG MANGURAI KECAMATAN ALAM BARAJO
59	KELURAHAN HANDIL JAYA KECAMATAN JELUTUNG
60	KELURAHAN THE HOK KECAMATAN JAMBI SELATAN
61	KELURAHAN SELAMAT KECAMATAN DANAU SIPIN
62	KELURAHAN SOLOK SIPIN KECAMATAN DANAU SIPIN
63	KELURAHAN SUNGAI PUTRI KECAMATAN DANAU SIPIN
64	KELURAHAN TALANG BAKUNG KECAMATAN PAAL MERAH
65	KELURAHAN OLAK KEMANG KECAMATAN DANAU TELUK
66	KELURAHAN CEMPAKA PUTIH KECAMATAN KECAMATAN JELUTUNG
67	KELURAHAN JELUTUNG KECAMATAN JELUTUNG
68	KELURAHAN TALANG JAUH

1. Dilarang menyalip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencaitumkan dan menyebarkan sumber asli.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



69	KELURAHAN PENYENGAT RENDAH KECAMATAN TELANAIPURA
70	KELURAHAN KASANG JAYA KECAMATAN JAMBI TIMUR
71	KELURAHAN KASANG KECAMATAN JAMBI TIMUR
72	KELURAHAN BUDIMAN KECAMATAN JAMBI TIMUR
73	KELURAHAN TELUK KENALI KECAMATAN TELANAIPURA
74	KELURAHAN TELANAIPURA KECAMATAN TELANAIPURA
75	KELURAHAN SIMPANG IV SIPIN KECAMATAN TELANAIPURA
76	KELURAHAN PEMATANG SULUR KECAMATAN TELANAIPURA
77	KELURAHAN TALANG BANJAR KECAMATAN JAMBI SELATAN
78	KELURAHAN KEBUN HANDIL KECAMATAN JELUTUNG
79	KELURAHAN TENGAH KECAMATAN PELAYANGAN
80	KELURAHAN TANJUNG JOHOR KECAMATAN PELAYANGAN
81	KELURAHAN TAHTUL YAMAN KECAMATAN PELAYANGAN
82	KELURAHAN MEDUNG LAUT KECAMATAN PELAYANGAN
83	KELURAHAN JELMU KECAMATAN PELAYANGAN
84	KELURAHAN ARAB MELAYU KECAMATAN PELAYANGAN
85	KELURAHAN SULANJANA KECAMATAN JAMBI TIMUR
86	KELURAHAN BULURAN KENALI KECAMATAN TELANAIPURA
87	KELURAHAN TANJUNG PINANG KECAMATAN JAMBI TIMUR
88	KELURAHAN LINGKAR SELATAN KECAMATAN PAAL MERAH
89	KELURAHAN PASAR JAMBI KECAMATAN PASAR JAMBI
90	KELURAHAN LEBAK BANDUNG KECAMATAN JELUTUNG
91	KELURAHAN SUNGAI ASAM KECAMATAN PASAR JAMBI
92	KELURAHAN PAKUAN BARU KECAMATAN JAMBI SELATAN

1. Dilarang menyalin, mendistribusikan, atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



93	KELURAHAN WIJAYAPUR KECAMATAN JAMBI SELATAN
94	KELURAHAN TANJUNG SARI KECAMATAN JAMBI TIMUR
95	KELURAHAN ORANG KAYO HITAM KECAMATAN PASAR JAMBI
96	KELURAHAN PAYO LEBAR KECAMATAN JELUTUNG
97	KELURAHAN PAAL MERAH KECAMATAN PAAL MERAH
98	INSPEKTORAT
99	RSUD Abdurrahman Sayoti
100	RSUD H. ABDUL MANAP KOTA JAMBI
101	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
102	PDAM Tirta Mayang
103	SEKRETARIAT DAERAH KOTA JAMBI
104	SEKRETARIAT DPRD KOTA JAMBI
105	SANGGAR KEGIATAN BELAJAR
106	UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah
107	PKK Kec. Telanaipura
108	PKK Kec. Jelutung
109	PKK Kota Jambi
110	PKK Kec. Danau Sipin
111	PKK Kel. Legok
112	PKK Kec. Jambi Selatan
113	PKK Kec. Jambi Timur
114	PKK Kec. Pasar Jambi
115	PKK Kec. Alam Barajo
116	PKK Kec. Danau Teluk

1. Dilarang menyalip, sebidang dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencaitakan sumber dan menyebarkan sumber asli.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi



117	PKK Kec. Kota Baru
118	PKK Kec. Paal Merah
119	PKK Kec. Pelayangan

No.	Organisasi Perangkat Daerah Di Luar Lingkungan Kota Jambi
1	KONI KOTA JAMBI
2	Kodim 0415 Jambi
3	Bank 9 Jambi Kacab Sutomo
4	Badan Amil Zakat Nasional
5	Badan Pusat Statistik Kota Jambi
6	BADAN NARKOTIKA NASIONAL KOTA JAMBI
7	PT. Siginjai Sakti
8	KWARCAB KOTA JAMBI

1. Diteliti dan diteliti oleh dosen-dosen UIN Sunthha Jambi dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

## Lampiran 5 SOP SIPADEK

 <b>PEMERINTAH KOTA JAMBI</b> <b>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA</b> BIDANG APTIKA SEKSI PENGEMBANGAN APLIKASI	Nomor SOP Tanggal Berlaku Nomor Revisi Halaman Disahkan oleh	489/06/APTIKA/SOP/2021 11 JANUARI 2021 00 1/2  <b>KEPALA DINAS KOMINFO KOTA JAMBI</b> Drs. NIRWAN, ME NIP. 19670222 198512 1 001
	Nama SOP : SOP APLIKASI SIPADEK (SURAT KELUAR)	
<b>Dasar Hukum :</b> 1. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. UU Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 4. PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. PP Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; 6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Komunikasi dan Informatika; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah; 8. Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 9. Surat edaran Men PAN-RB no 06 tahun 2013 tentang penggunaan alamat email resmi pemerintah pada Instansi Pemerintah;	<b>Kualifikasi Pelaksana :</b> 1. Memahami pengelolaan Surat (SIPADEK) 2. Memiliki latar belakang pendidikan IT (formal) 3. Memiliki latar belakang pelayanan yang mendukung Pelayanan Informasi (Pendidikan Informatika)	
<b>Keterampilan :</b>	<b>Peralatan/Perangkat lunak :</b> 1. Komputer PC / Laptop 2. Jaringan Internet	
<b>Peringatan :</b>	<b>Pencatatan dan Pendaftaran :</b> 1. Diinput sebagai data elektronik dan manual	

SOP PENGELOLAAN SURAT MASUK (Surat Elektronik SIPADEK)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku				Keterangan	
		Agendaris	Sekretaris Dinas	Kepala Dinas	Kabid	Kasi	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Menerima surat masuk yang dikirimkan oleh OPD yang terkait dan meneruskannya ke Sekretaris Dinas	Mulai					SMS pemberitahuan Surat masuk	5 menit	Surat Elektronik/Dokumen Elektronik yang masuk dalam format Pdf		
2	Menerima, meneliti dan mempelajari surat dan dokumen kedinasan yang masuk dan meneruskannya ke Kepala Dinas						Surat Elektronik/Dokumen Elektronik yang masuk dalam format Pdf dan telah diberi Paraf oleh Sekdis	5 Menit	Surat Elektronik/Dokumen Elektronik yang masuk dalam format Pdf dan telah diberi Paraf oleh Sekdis		
3	Menerima, meneliti dan mempelajari surat dan dokumen kedinasan yang masuk, membuat disposisi surat dan menekan tombol paraf pada lembar disposisi, selanjutnya meneruskan surat dimaksud kepada Kabid yang menanganinya.						Surat Elektronik/Dokumen Elektronik yang masuk dalam format Pdf dan telah diberi Paraf oleh Sekdis	10 menit	Surat Elektronik/Dokumen Elektronik yang masuk dalam format Pdf dan telah diberi Paraf oleh Kabid		
4	Menerima surat elektronik dan dokumen elektronik kedinasan yang telah didisposisi Kabid dan menyempurnanya atau mendistribusikannya kepada Kasi sesuai disposisi Kabid						Surat Elektronik/Dokumen Elektronik yang masuk dalam format Pdf dan telah diberi Paraf oleh Kabid	5 Menit	Surat yang masuk dalam format Pdf dan telah diberi Paraf/ Disposisi oleh Kabid		
5	Menerima surat masuk yang telah di paraf dan didisposisi oleh Kabid dan Kabid, menindaklanjutinya sesuai dengan disposisi Kabid serta mengarsipkan surat/dokumen						Surat yang masuk dalam format Pdf dan telah diberi Paraf/ Disposisi oleh Kabid	20 Menit	Prosesindaklanjuti Disposisi		
										Totol Waktu Penyelesaian Surat Masuk Elektronik : 45 Menit	

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



## Lampiran 6 Dokumentasi riset



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



@ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





## @ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi

## CURICULUM VITAE



### A. Identitas Diri

Nama : Erfin Nur Laily Wulandari  
Tempat, Tanggal Lahir : Batu Putih, 08 Mei 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Mahasiswa  
No. Telp/Hp : 082294508043  
Email : [erfinnurlaily896@gmail.com](mailto:erfinnurlaily896@gmail.com)  
Alamat : Desa Batu Putih Dusun Sidomulyo Singkut  
7A Kec. Pelawan Kab. Sarolangun  
Nama Ayah : Sutopo  
Nama Ibu : Lis Suryani, S. Pd, I

### B. Riwayat Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Tahun
1.	MIS Al- Muhajirin Sarolangun	2007-2013
2.	SMPN 4 Sarolangun	2013-2016
3.	MAN 1 Sarolangun	2016-2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi