

**PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI  
KEPENDUDUKAN ONLINE (SIPADUKO)  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KOTA JAMBI**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
ERIKA MELYSANDI PUTRI  
NIM: 105190188**

**Pembimbing :  
Agus Fiadi, S.IP, M.Si  
Nur Sukmawati, S.AP, M.AP**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
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

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erika Melysandi Putri

NIM : 105190188

Fakultas : Syariah

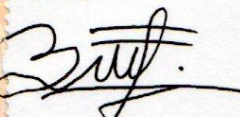
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul **“Penerapan E-Government melalui Pelayanan Aplikasi Sistem Kependudukan Online (SIPADUKO) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi”** adalah benar-benar karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, Maret 2023

Peneliti



**Erika Melysandi Putri**  
**Nim. 105190188**



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

### PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul “Penerapan E-Government melalui Sistem Aplikasi Kependudukan Online (SIPADUKO) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 13 April 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, Mei 2023  
Mengesahkan:

Dekan,



Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H  
201022000031005

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>Panitia Ujian<br/>Ketua Sidang</b> | <b>: Dr. Siti Marlina, M.Hi<br/>NIP. 197502212007012015</b>      |
| <b>Sekretaris Sidang</b>              | <b>: Zarkani, M.M<br/>NIP. 197603262002121001</b>                |
| <b>Penguji I</b>                      | <b>: Dr. Rabiatal Adawiyah, M.HI<br/>NIP. 198201102005012004</b> |
| <b>Penguji II</b>                     | <b>: M. Nuur, S.Sos, M.Sy<br/>NIP. 197801092005012006</b>        |
| <b>Pembimbing I</b>                   | <b>: Agus Fiadi, S.IP, M.Si<br/>NIP. 197008072003121005</b>      |
| <b>Pembimbing II</b>                  | <b>: Nur Sukmawati, S.AP, M.AP<br/>NUP. 9990565496</b>           |

()  
()  
()  
()  
()  
()

## MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَأْخُذُوا بِالْحَقِّ إِنْ كُنْتُمْ عَالِمِينَ ﴾

*Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.” (QS An-Nisa : 58)*



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

## PERSEMBAHAN

Puji Syukurku Yang Mendalam Ku persembahkan Kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Agung, Atas Semua Limpahan Rahmat Yang Engkau Karuniakan Kepadaku Untuk Menjadi Pribadi Yang Lebih Baik, Beriman Dan Bersabar, Sehingga Saya Dapat Menyelesaikan Skripsi Saya Dengan Baik. Dengan ini saya Erika Melysandi Putri mempersembahkan karya ini untuk kedua orang tuaku tercinta. Terima kasih atas kasih sayang yang tiada henti serta doa yang selalu engkau panjatkan.

Dukungan serta perjuangan kalian tanpa mengenal lelah untuk anakmu ini, pengorbanan yang selama ini telah engkau lakukan untuk ku,serta keikhlasan dalam mendidik anakmu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat, hidayah, nikmat kesehatan, rezeki dan kesejahteraan buat kalian. Semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT, aamiin.

Teruntuk seluruh keluargaku, terima kasih atas semua saran, semangat, dan dukungannya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga kita selalu menjadi anak yang berbakti kepada orang tua. Semoga kalian senantiasa di berkahi dan dirahmati oleh Allah SWT.

Teruntuk pacarku (AR) ILY, Thank you very much for you atas semangat, doa dan supportnya selama ini.

Aamiin Ya Rabbal'alamin.

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 Suftha Jambi

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

## ABSTRAK

**Nama : Erika Melysandi Putri**

**NIM : 105190188**

**Judul : Penerapan E-Government melalui Aplikasi Sistem Kependudukan Online (SIPADUKO) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi**

**Abstrak:** Penelitian bertujuan untuk mengetahui penerapan E-Government melalui pelayanan aplikasi Sipaduko Pemerintah Kota Jambi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan aplikasi Sipaduko Pemerintah Kota Jambi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan untuk mengetahui solusi pelayanan pada aplikasi Sipaduko Pemerintah Kota Jambi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah: 1) Penerapan konsep E-Government melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi telah memenuhi indikator pengembangan konsep E-Government, yaitu Support, Capacity dan Value. 2) Kendala yang dihadapi dalam penerapan e-government dan pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Solusi terkait kendala pemulihan aplikasi SIPADUKO adalah melalui sosialisasi dan pemecahan masalah melalui pelayanan via offline atau datang langsung ke kantor. Solusi terkait kendala berkaitan dengan kegagalan masyarakat terhadap teknologi, dalam hal ini terkait website dan aplikasi SIPADUKO adalah melalui edukasi dan sosialisasi pada masyarakat ketika datang ke kantor dan pembuatan tutorial penggunaan layanan Adminduk melalui aplikasi SIPADUKO. Solusi terkait kendala berkaitan dengan media sosial dan penggunaan website SIPADUKO adalah melalui sosialisasi pada masyarakat untuk mengakses aplikasi SIPADUKO melalui layanan website sebagai pengganti aplikasi berbasis android.

**Kata Kunci: E-Government, Dinas Dukcapil Kota Jambi, Aplikasi SIPADUKO**



## ABSTRACT

**Name : Erika Melysandi Putri**

**NIM : 105190188**

**Title : Implementation of E-Government through the Online Population System Application Service (SIPADUKO) at the Jambi City Population and Civil Registry Service**

**Abstract:** The study aims to determine the implementation of E-Government through the Jambi City Government's Sipaduko application service at the Population and Civil Registry Office, to find out the obstacles in the Jambi City Government's Sipaduko application service at the Population and Civil Registry Service and to find out service solutions on the Sipaduko City Government application Jambi at the Department of Population and Civil Registry. The research method used by researchers is a qualitative approach. The results of this study are: 1) The application of the E-Government concept through the SIPADUKO application at the Jambi City Civil Registry Service has fulfilled the indicators for developing the E-Government concept, namely Support, Capacity and Value. 2) Obstacles encountered in the implementation of e-government and public services through the SIPADUKO application at the Jambi City Civil Registry Service. The solution to the problems with recovering the SIPADUKO application is through outreach and problem solving through offline services or coming directly to the office. Solutions related to obstacles related to community stuttering about technology, in this case related to the SIPADUKO website and application, are through education and outreach to the community when they come to the office and making tutorials on using Adminduk services through the SIPADUKO application. The solution to problems related to social media and the use of the SIPADUKO website is through outreach to the community to access the SIPADUKO application through website services as a substitute for Android-based applications.

**Keywords: E-Government, Jambi City Dukcapil Service, SIPADUKO Application**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT berkat nikmat Iman, Islam dan Ihsan serta rahmat dan hidayah-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Penerapan E-Government melalui Aplikasi Sistem Kependudukan Online (SIPADUKO) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi. Shalawat dan salam semoga tetap senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW.

Skripsi ini berjudul **“Penerapan E-Government melalui Aplikasi Sistem Kependudukan Online (SIPADUKO) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi”**. Peneliti menyadari sepenuhnya, penyelesaian skripsi ini tidak mungkin tanpa adanya bantuan dari pihak lain. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan sepenuh hati membimbing peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi, MA., Ph. D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti , S.Ag., M.H selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S. Th.I., MA., M.IR selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. Ruslan Abdul Ghani, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Dr. H. Ishaq, SH., M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum, dan Ibu Wenny Destina, .Sos,M.Si,





Selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

5. Bapak Agus Fiadi, S.IP, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Nur Sukmawati, S.AP, M.AP selaku Pembimbing II Peneliti, terimakasih atas arahan dan bimbingannya semoga Allah senantiasa membalas kebaikannya.
6. Bapak-bapak dan Ibu-Ibu Dosen yang telah menebarkan Ilmu pengetahuannya kepada peneliti di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
7. Seluruh staff pengajar di lingkungan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Semoga segala bantuan dan jasa yang diberikan kepada peneliti mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah SWT, dan kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti semua pihak yang membaca dan membutuhkannya.

Jambi, Mei 2023  
Peneliti,

**Erika Melysandi Putri**  
**Nim. 105190188**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....</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>viii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>D. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>E. Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>F. Metode Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>16</b>
<b>KERANGKA TEORI .....</b>	<b>16</b>
<b>A. Kerangka Teori .....</b>	<b>16</b>
<b>B. Kerangka Konseptual.....</b>	<b>26</b>
<b>C. Studi Relevan.....</b>	<b>27</b>

<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
<b>A. Profil Dinas Dukcapil Kota Jambi .....</b>	<b>30</b>
<b>B. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Dukcapil Kota Jambi .....</b>	<b>31</b>
<b>C. Visi dan Misi.....</b>	<b>36</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>37</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
<b>A. Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIPADUKO Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.....</b>	<b>37</b>
<b>B. Hambatan Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIPADUKO Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi .....</b>	<b>56</b>
<b>C. Solusi Untuk Mengatasi Hambatan dalam Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIPADUKO Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi .....</b>	<b>61</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>72</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>72</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>72</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>CURRICULLUM VITAE</b>	

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

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini telah mampu mempengaruhi keberlangsungan hidup manusia. Hampir seluruh aspek dalam kehidupan manusia telah tersentuh dengan perkembangan teknologi tersebut, termasuk dalam hal penyelenggaraan pemerintahan. *Electronic Government* atau *e-Government* merupakan bentuk dari penyelenggaraan pemerintah yang menggunakan basis teknologi.

E-Government mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e- government.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Diah Rachma Aprianty, “Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”, *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 4, Nomor 4, (2016), hlm. 159.

Penerapan e-Government diharapkan dapat meningkatkan mutu dalam pelayanan publik dengan menggunakan teknologi dan komunikasi untuk menjadi jawaban atas tuntutan dan kebutuhan publik yang membutuhkan proses pengelolaan data dan informasi yang tepat. E-government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi. Penerapan e-government ini sejalan dengan perkembangan penggunaan teknologi dan komunikasi terkhususnya internet berdasarkan yang dilansir oleh *Hootsuite (We Are Social)* yang merupakan situs penyedia data dan tren di Internet, media sosial serta perilaku e-commerce setiap tahunnya bahwa, Indonesia memiliki sekitar 175,4 juta orang pengguna internet aktif dengan pengguna aktif media sosial sebanyak 160 juta orang.<sup>2</sup>

Pemerintah Kota Jambi merupakan daerah yang telah menerapkan konsep *E-Government* melalui pengembangan aplikasi berbasis smartphone yang dinamakan aplikasi SIPADUKO atau SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN Kota Jambi.

Dengan adanya aplikasi SIPADUKO dalam bentuk website aplikasi berbasis mobile, masyarakat dapat melakukan pembuatan identitas kependudukan secara online tanpa harus ke kantor Dukcapil. Masyarakat sendiri sudah merasakan manfaat dari pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota

<sup>2</sup> Hootsuite, *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2020*, (Jakarta: Hootsuite, 2010), hlm. 33.



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

Jambi.

Dengan adanya aplikasi SIPADUKO yang berbasis online dan digital, baik masyarakat maupun pemerintah dapat lebih hemat biaya, hemat waktu, dan tenaga, sehingga dapat focus untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu dari pelayanan tersebut. Pihak Dinas Dukcapil sudah memaksimalkan segala upaya untuk melakukan pelayanan kependudukan secara online melalui aplikasi SIPADUKO. Namun kembali lagi kepada masyarakat untuk memanfaatkan segala kemudahan dan fasilitas yang telah diberikan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi tersebut.

Adapun manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Jambi dengan adanya aplikasi SIPADUKO ini adalah kemudahan dalam pelayanan kependudukan seperti: Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), Pelayanan Akta Kelahiran, Pelayanan Akta Kematian, Pelayanan Akta Perkawinan dan Pelayanan Akta Perceraian.<sup>3</sup>

Ada sejumlah permasalahan yang dihadapi oleh pegawai Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam penerapan pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO, antara lain berkaitan dengan SDM, pemanfaatan teknologi, aplikasi dan website, kendala kebijakan dan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik pada masyarakat. Secara sebagaimana wawancara dengan Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan bahwa tak ada kendala serius dalam

<sup>3</sup> Website Sipaduko Dinas Dukcapil 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.

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

penerapan e-government melalui aplikasi SIPADUKo ini, dan hanya terkendala pada pembaharuan aplikasi:

“Dalam penerapannya untuk memberikan pelayanan publik melalui Aplikasi SIPADUKO yang menjadi kendala bagi kami itu sejauh ini tidak ada, palingan yang bermasalah nantinya adalah pada saat adanya pemulihan aplikasi yang dilakukan guna menunjang kinerja aplikasi agar menjadi lebih baik, tentunya hal ini akan mempengaruhi kepuasan dari masyarakat.”<sup>4</sup>

Penerapan konsep e-government melalui aplikasi Sipaduko berlandaskan oleh peraturan perundang-undangan dan kaidah hukum Islam. Pertama, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang terdapat dalam konstitusi negara Indonesia, yaitu pada Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.<sup>5</sup>

Selain penjelasan yang tertuang dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, menjelaskan bahwa Pelayanan merupakan sebuah proses.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Nuraini, selaku Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.

<sup>5</sup> DPR RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Jakarta: DPR RI, 2009), hlm. 5.



Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas adalah proses penggunaan akal, pikiran, pancaindra dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung inilah yang dinamakan Pelayanan. Dijelaskan juga mengenai pelayanan umum sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>6</sup>

Masuknya dunia dalam *era City 4.0* yang merupakan era digitalisasi, maka membawa dampak pada penyelenggaraan sistem pemerintahan yang ada di Indonesia. Semakin banyaknya penggunaan teknologi dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan untuk masyarakat membuat semakin banyak inovasi-inovasi pelayanan yang diciptakan. Inovasi yang diciptakan demi mendukung penerapan konsep smart city dan juga Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional dalam pengembangan e-government. Maka dibutuhkan informasi mengenai sejauhmana efektivitas dari inovasi yang diciptakan.<sup>7</sup> Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. Organizational effectiveness (efektivitas organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan,

<sup>6</sup> DPR RI, hlm. 7.

<sup>7</sup> Kemendagri, *Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Dalam Pengembangan E-Government*, (Jakarta, Kemendagri, 2003), hlm. 2.





pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat.<sup>8</sup>

Di dalam Islam dikemukakan prinsip-prinsip tentang government atau pemerintahan, sebagaimana perintah Allah mengenai ulil amri (penguasa), seperti difirmankan dalam surah An-Nisa : 59 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولَى الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِن تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِن كُنتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ  
ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا - ٥٩

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Taatilah Allah dan taatilah Rasul (Muhammad), dan Ulil Amri (pemegang kekuasaan) di antara kamu. Kemudian, jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”

Ayat di atas memerintahkan kaum mukminin agar menaati putusan hukum dari siapa pun yang berwenang menetapkan hukum. Secara berurutan dinyatakan Nya; Wahai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dalam perintah-perintah-Nya yang tercantum dalam al-Qur'an dan taatilah Rasul-Nya, yakni Rasulullah SAW. dalam segala macam perintahnya, baik perintah melakukan sesuatu, maupun perintah untuk tidak melakukannya, sebagaimana tercantum dalam sunnah nya yang sahih, dan perkenankan juga perintah ulil amri, yakni

<sup>8</sup> Djonet Santoso, *Buku Administrasi Publik*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor, 2015), hlm. 58.



yang berwenang menangani urusan-urusan kamu, selama mereka merupakan bagian di antara kamu wahai orang-orang mukmin, dan selama perintahnya tidak bertentangan dengan perintah Allah atau perintah Rasul-Nya. Maka jika kamu berbeda pendapat tentang sesuatu karena kamu tidak menemukan secara tegas petunjuk Allah dalam al-Qur'an, dan tidak juga petunjuk Rasul dalam sunnah yang shahih, maka kembalikanlah ia kepada nilai-nilai dan jiwa tuntunan Rasul SAW, yang kamu temukan dalam sunnahnya, jika kamu benar-benar beriman secara mantap dan besinambung kepada Allah dan hari Kemudian.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **“Penerapan E-Government melalui Aplikasi Sistem Kependudukan Online (SIPADUKO) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.”**

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang dibahas dan diteliti dalam penelitian ini yaitu menganalisa penerapan konsep e-government melalui aplikasi sistem administrasi kependudukan online Pemkot Jambi (Sipaduko) dalam memberikan pelayanan kependudukan pada masyarakat Kota Jambi, dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* melalui aplikasi Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi?
2. Apa saja hambatan dalam penerapan *E-Government* melalui aplikasi Sipaduko aplikasi Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi?



3. Apa saja solusi mengatasi hambatan dalam penerapan *E-Government* melalui pada aplikasi Sipaduko aplikasi Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi?

### C. Batasan Masalah

Skripsi ini difokuskan dan dibatasi pada penelitian tentang Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Aplikasi Kependudukan Online (SIPADUKO) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

### D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan penerapan konsep e-government melalui aplikasi administrasi kependudukan online Pemkot Jambi (Sipaduko) dalam memberikan pelayanan kependudukan pada masyarakat Kota Jambi dengan uraian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *E-Government* melalui aplikasi Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam penerapan *E-Government* melalui aplikasi Sipaduko aplikasi Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui solusi mengatasi hambatan dalam penerapan *E-Government* melalui pada aplikasi Sipaduko aplikasi Sipaduko di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.



## E. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis, antara lain:

### 1. Secara Teoritis

Membuka wacana akademis dan menambah wawasan, pengetahuan tentang penerapan e-Government melalui pelayanan aplikasi kependudukan online (Sipaduko) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

### 2. Secara Praktis

- a. Manfaat Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan terkait topik penelitian.
- b. Manfaat Bagi mahasiswa/i yaitu dapat memberi jawaban mengenai permasalahan yang dikaji serta memberi informasi kepada masyarakat mengenai Penerapan E-Government Melalui Pelayanan Aplikasi Kependudukan Online (SIPADUKO) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.
- c. Untuk penulis, penelitian ini dapat melengkapi satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata (S1) pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.



## F. Metode Penelitian

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan dengan variabel lain.<sup>9</sup> Penelitian kualitatif deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan atau evaluasi, dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan di waktu mendatang.<sup>10</sup> Penelitian yang akan penulis lakukan bersifat analisis deskriptif atau akan menjelaskan penerapan konsep *E-Government* Pemerintah Kota Jambi melalui Aplikasi SIPADUKO dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat Kota Jambi.

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi yang berlokasi di Jalan Haji Zainir Haviz, Paal Lima, Kota Baru, Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi, Jambi 36129. Serta pada masyarakat pengguna aplikasi SIPADUKO. Sedangkan data yang dijadikan bahan penelitian bersumber dari data yang diberikan oleh masyarakat Kota Jambi dan Pemerintah

<sup>9</sup> Sedarmayanti et. al, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Mandar Maju, 2002), hlm. 33.

<sup>10</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 11.



Kota Jambi serta instansi-instansi terkait pelayanan administrasi kependudukan SIPADUKO.

### 3. Sumber dan Jenis Data

#### a. Sumber Data

Sesuai dengan metode yang direncanakan, maka sumber data yang diperoleh akan diambil dari masyarakat Kota Jambi dan Pemerintah Kota Jambi serta instansi-instansi terkait pelayanan administrasi kependudukan SIPADUKO.

#### b. Jenis Data

##### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diambil peneliti langsung kepada sumbernya tanpa perantara.<sup>11</sup> Data primer disini merupakan data pokok yang diperoleh penulis melalui hasil observasi lapangan dan wawancara. Data primer pada penelitian ini adalah data-data yang berasal dari hasil observasi langsung dan wawancara pada informan masyarakat Kota Jambi dan Pemerintah Kota Jambi serta instansi-instansi terkait pelayanan administrasi kependudukan SIPADUKO.

##### 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diambil peneliti dari sumber kedua melalui perantara atau data berupa dokumen.<sup>12</sup> Data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data yang berasal dari hasil

<sup>11</sup> Sedarmayanti et al, *Metodologi Penelitian*, hlm. 73.

<sup>12</sup> Sedarmayanti, hlm. 73.



penelaahan pustaka dan dokumen tentang efektifitas penerapan konsep *E-Government* Pemerintah Kota Jambi melalui Aplikasi SIPADUKO dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat Kota Jambi.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan tiga cara, yaitu kuesioner, observasi dan dokumentasi.

##### a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung, yaitu proses pengumpulan data melalui penelitian langsung pada kondisi objek penelitian yang relevan dengan penelitian.<sup>13</sup>

##### b. Wawancara

Wawancara merupakan alat yang baik untuk meneliti pendapat, keyakinan, motivasi, perasaan dan proyeksi seseorang terhadap sesuatu yang akan ditanyakan. Teknik wawancara dibagi pada wawancara terstruktur (*Structured Interview*), semi terstruktur (*Semi Structured Interview*), dan tidak terstruktur (*Unstructured Interview*).<sup>14</sup>

Adapun jumlah informan yang diwawancarai peneliti dalam penelitian ini antara lain yaitu:

<sup>13</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 174.

<sup>14</sup> Moleong, hlm. 186.



Tabel 1.1

## Jumlah Informan Wawancara

No	Stakeholder	Jumlah
1	Kabid Dinas Dukcapil Kota Jambi	1 orang
2	Koordinator Sistem Admnistrasi Kependudukan	1 orang
3	Koordinator Tata Kelola SDM dan TIK Admnistrasi Kependudukan	1 orang
4	Masyarakat pengguna Aplikasi SIPADUKO	5 orang

Jumlah informan dipih untuk mewakili jenis-jenis stakeholder terkait pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi melalui Aplikasi SIPADUKO. Hal ini dilakukan karena jumlah sumber data yang banyak sehingga memilih informan tertentu yang bisa mewakili data yang dibutuhkan.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik dalam mengumpulkan informasi dan data yang diperoleh dari arsip, dari buku, dari jurnal, dari artikel ataupun dari situs internet yang relevan dengan penelitian.<sup>15</sup>

<sup>15</sup> Moleong, hlm. 216.





## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah di lapangan. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: data *collection*, data *reduction*, data *display* dan *conclusion drawing/verification*. Langkah-langkah analisis dilakukan melalui tahapan-tahapan berikut:<sup>16</sup>

### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah langkah pertama pada penelitian kualitatif yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.<sup>17</sup>

### b. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu, perlu dicatat secara teliti dan rinci, semakin lama peneliti ke lapangan, maka akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.<sup>18</sup>

### c. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan,

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 338.

<sup>17</sup> Sugiyono, hlm. 337.

<sup>18</sup> Sugiyono, hlm. 338.



hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.<sup>19</sup>

#### d. Penyimpulan Data dan Verifikasi Data

Langkah keempat dalam analisis ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Sugiyono, hlm. 341.

<sup>20</sup> Sugiyono, hlm. 345.



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 atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB II KERANGKA TEORI

### A. Kerangka Teori

#### 1. *E-Government*

##### a. Konsep *E-Government*

Secara umum, e-gov di definisikan sebagai Pemerintahan elektronik (juga disebut e-gov, digital government, online government atau transformational government) adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis,serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. E-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis. Model penyampaian yang utama adalah Government-to-Citizen atau Government-to- Customer (G2C), Government-to-Business (G2B) serta Government- to-Government (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.<sup>21</sup>

Pengertian e-government menurut Clay G. Wescott yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit mengemukakan bahwa E-Government adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ICT) untuk memajukan pemerintahan yang lebih efisien dan efektif dalam pengeluaran

---

<sup>21</sup> Eko Indrajit, *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, (Jakarta: APTIKOM, 2006), hlm. 32.

biaya, mempermudah pelayanan yang lebih tepat, memungkinkan akses informasi publik yang lebih besar dan membuat pemerintah menjadi lebih bertanggung jawab kepada warga negara.<sup>22</sup>

E-Government mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi yang digunakan ini dapat melayani sebuah keragaman yang berbeda yaitu pemberian pelayanan pada warganegara yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses terhadap informasi, atau manajemen pemerintah yang lebih efisien.<sup>23</sup>

### **b. Indikator Pengembangan *E-Government***

Hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

#### **1) Support**

Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e- government perlu dukungan atau yang disebut political will dari pejabat publik. Hal ini agar konsep e- government dapat diterapkan, tanpa adanya

<sup>22</sup> Indrajit, hlm. 54.

<sup>23</sup> Pemkab Muaro Jambi, *Masterplan Pengelolaan TIK (E-Government) Kabupaten Muaro Jambi*, hlm. 8.



itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana.<sup>24</sup>

## 2) Capacity

Elemen capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a) Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government;
- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government;
- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan;

## 3) Value

Elemen value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e- government. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat e- government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Serta berdasarkan Inpres No.3 tahun 2003

<sup>24</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, (Jakarta:APTİKOM, 2006), hlm. 21.



mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government terdapat 4 pembagian dalam tingkatan e- government, yaitu:

- a) Tingkat 1 - Persiapan yang meliputi; Pembuatan situs informasi disetiap lembaga, Penyiapan SDM, Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dan Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
- b) Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi; Pembuatan situs informasi publik interaktif dan Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
- c) Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi; Pembuatan situs transaksi pelayanan publik dan Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain
- d) Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.<sup>25</sup>

## 2. Pelayanan Publik

Dalam pemenuhan kebutuhan hidup manusia selalu berusaha melakukan pemenuhan kebutuhan secara langsung ataupun tidak langsung. Pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui orang lain yang secara langsung itulah yang disebut sebagai pelayanan. Pendapat lain juga menjelaskan bahwa Pelayanan

<sup>25</sup> Falih Fuadi dan Bintoro Wardiyanto, *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 57.



adalah kegiatan interaksi yang tidak dapat diraba, kegiatan ini dilakukan oleh konsumen dengan karyawan ataupun hal lain yang disediakan oleh pemberi pelayanan yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.<sup>26</sup>

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.<sup>27</sup>

Pengertian lain yang menyangkut pelayanan publik adalah Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan suatu kelompok atau masyarakat yang menyangkut organisasi sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>28</sup>

Pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah “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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>29</sup>

Sedangkan dalam pengertian Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003

<sup>26</sup> Sondang P. Siagian, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm.128.

<sup>27</sup> Poerwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 571.

<sup>28</sup> Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, (Jakarta: Rajawali, 1991), hlm..176.

<sup>29</sup> DPR RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Jakarta: DPR RI, 2009), hlm. 3.



adalah “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”<sup>30</sup>

Dari beberapa pengertian yang ada di atas menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki beragam pengertian. Namun hal-hal yang menjelaskan mengenai pelayanan publik dalam pengertian tersebut memiliki kesamaan yaitu pelayanan publik dilakukan oleh seseorang atau sekelompok yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau kelompok.

Dalam konstitusi negara Indonesia asas mengenai pelayanan umum telah di atur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa asas-asas pelayanan publik adalah:

- a. Kepentingan Umum.
- b. Kepastian Hukum.
- c. Kesamaan Hak.
- d. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban.
- e. Keprofesionalan.
- f. Partisipatif.
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif
- h. Keterbukaan.
- i. Akuntabilitas

<sup>30</sup> Kemenpan, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003*, (Jakarta: Kemenpan, 2003), hlm. 4.





- j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan
- k. Ketetapan Waktu
- l. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.<sup>31</sup>

### 3. Aplikasi SIPADUKO

Menurut Indrajit penerapan *E-Government* memiliki beberapa arah dan tujuan strategis, antara lain: (1) Dengan *E-Government*, pemerintah ingin memberikan penawaran yang luas mengenai beberapa informasi penting yang dibutuhkan masyarakat dan juga pilihan akses terhadap layanan pemerintah; (2) Mengembangkan transparansi yang lebih luas dalam proses pelayanan publik, karena masyarakat bisa mendapatkan informasi tentang berbagai program dan kegiatan pemerintah serta masyarakat bisa berperan melakukan kontrol dan pertanggungjawaban lebih besar terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah; (3) Dukungan dan partisipasi masyarakat yang lebih luas dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi yang luas akan menjamin keputusan yang diambil memenuhi aspirasi masyarakat menuju proses pemerintahan yang transparan dan demokratis dan; (4) Menggantikan peran dan penyediaan pelayanan kepada masyarakat, di mana mereka bisa mendapatkan informasi dan layanan dengan mendatangi langsung kantor-kantor pemerintahan. Melalui *E-Government* masyarakat mempunyai pilihan akses yang lebih banyak.<sup>32</sup>

Aplikasi Sipaduko adalah layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dengan menerapkan konsep *E-Government* melalui pengembangan aplikasi

<sup>31</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik*, (Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara, 2014), hlm. 6.

<sup>32</sup> Richardus E. Indrajit, *Egovernment Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 54.



berbasis smartphone yang dinamakan aplikasi SIPADUKO atau SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN Kota Jambi. Di dalam aplikasi SIPADUKO tersebut telah menerapkan konsep *E-Government* yakni 1. Memberikan informasi penting kepada masyarakat Kota Jambi melalui: update berita dan informasi terkait layanan administrasi kependudukan. 2. Transparansi kebijakan publik melalui transparansi Formulir Kependudukan, seperti F-1.02 - Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan, F-1.03 - Formulir Pendaftaran Perpindahan Penduduk, F-1.04 - Surat Pernyataan Tidak Memiliki Dokumen Kependudukan, F-1.05 - Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Perkawinan Perceraian Belum Tercatat, F-1.06 - Surat Pernyataan Perubahan Elemen Data Kependudukan, F-2.01 - Formulir Pelaporan Pencatatan Sipil DiDalam Wilayah NKRI, F-2.03 - Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran, F-2.04 - SPTJM Kebenaran Suami Isteri, F-2.05 - Surat Keterangan Lahir Mati dan F-2.10 - Surat Pernyataan Pengakuan Anak. 3. Partisipasi masyarakat melalui layanan pengaduan online terkait administrasi kependudukan. 4. Memberikan layanan administrasi secara online melalui layanan KTP online, pendaftaran KK online, Mutasi penduduk secara online, Kartu Identitas Anak (KIA) Online, Perubahan Kewarganegaraan secara online dan pengajuan Akta Perkawinan dan Kelahiran secara online.

Bentuk layanan publik dalam Aplikasi Sipaduko antara lain yaitu layanan yang tersedia di Dukcapil Kota Jambi, yaitu sebagai berikut:

- a. Pembuatan KTP
- b. Kartu Keluarga (KK)



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

- c. Akta Kelahiran
- d. Akta Kematian
- e. Akta Perceraian
- f. Akta Perkawinan
- g. Perubahan data kependudukan
- h. Konsolidasi NIK

Penggunaan Aplikasi Sipaduko antara lain sebagai berikut:

- a. Buka aplikasi Sipaduko Jambi dan lakukan login

Pertama, harus mendownload aplikasi Sipaduko Jambi. Setelah terdownload, buka aplikasi tersebut kemudian login. Jika belum memiliki akun, lakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan klik daftar.

- b. Klik menu KTP Elektronik, kemudian pilih KTP-el Baru

Setelah berhasil login, silahkan pilih KTP Elektronik pada halaman utama. Kemudian pilih KTP-el Baru untuk pengajuan pembuatan KTP baru.

- c. Lengkapi semua data yang diminta

Setelah itu, isi semua informasi sesuai data diri dengan lengkap. Data tersebut meliputi nama, NIK, nomor KK, serta beberapa informasi data diri lainnya.

- d. Upload berkas persyaratan

Kemudian, Anda akan diminta untuk mengupload berkas persyaratan. Berkas yang harus Anda upload adalah formulir F-1.02 dan Fotocopy KK. Untuk formulir pendaftaran bisa didownload melalui link <https://disdukcapil.jambikota.go.id/pelayananonline.asp>.



e. Cek riwayat permohonan

Setelah pengajuan selesai, silahkan cek riwayat permohonan. Jika status permohonan telah berubah menjadi Selesai, maka bisa ambil KTP ke Dukcapil Kota Jambi.<sup>33</sup>

Berikut dapat dilihat layanan publik bagi masyarakat Kota Jambi yang disediakan oleh aplikasi SIPADUKO pada gambar berikut:

**Gambar 2.1**  
**Aplikasi SIPADUKO**

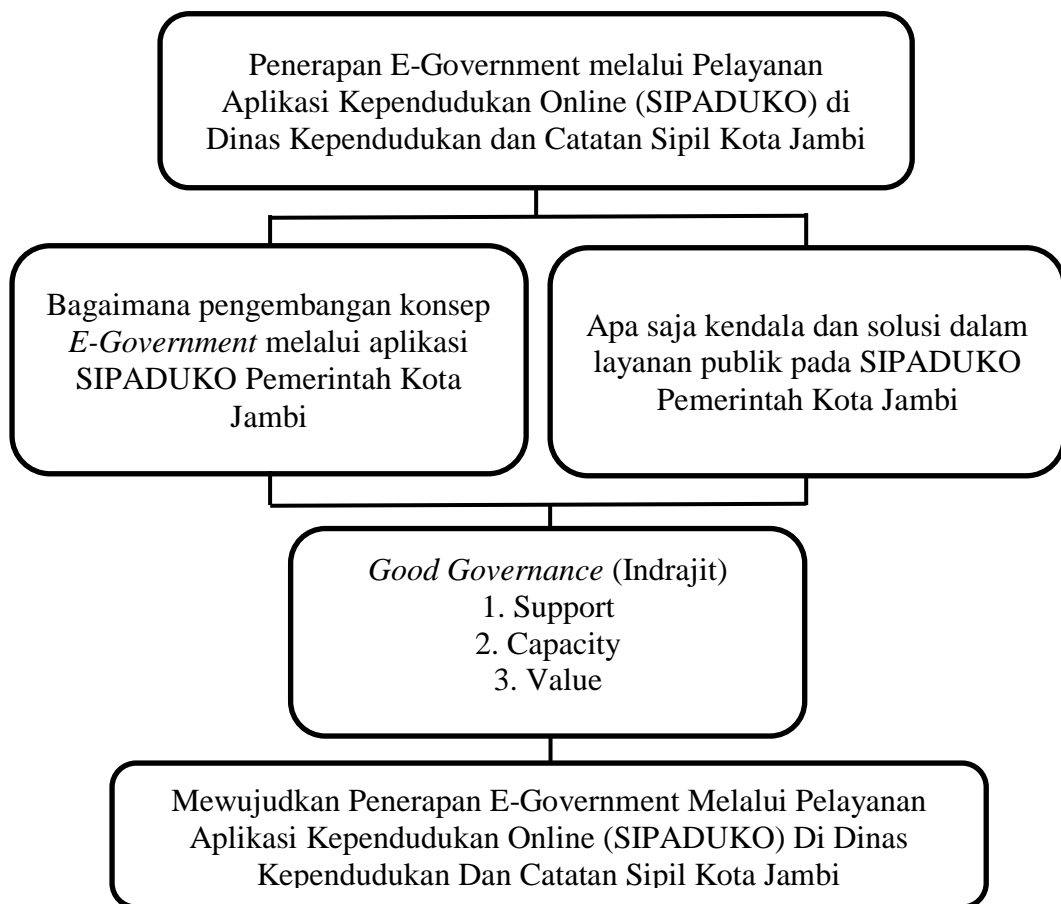
<sup>33</sup> Anita, "Layanan KTP Online Jambi, Syarat, Cara, & Alamat Dukcapil", diakses melalui aplikasi <https://pemerintahkota.com/ktp-jambi/>, pada tanggal 12 Oktober 2022.



Sumber: <https://sipaduko.jambikota.go.id/>

## B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan kerangka berfikir yang akan menjadi dasar dari penelitian yang akan peneliti lakukan. Kerangka konseptual ini bermaksud untuk mengetahui sejauh mana penerapan konsep e-government melalui aplikasi administrasi kependudukan online Pemkot Jambi (Sipaduko) dalam memberikan pelayanan kependudukan pada masyarakat Kota Jambi. Untuk lebih menjelaskan lagi maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 1.2**  
**Kerangka Konseptual**

### C. Studi Relevan

Studi Pustaka merupakan hasil-hasil penelitian penelitian terdahulu (penelitian lain-lain) yang berkaitan dengan penelitian ini pada aspek fokus tema yang diteliti. Dibawah ada beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nur (2021) dengan judul penelitian “Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (Siks-Ng) Di Kabupaten Gowa.” Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa dengan menggunakan analisa Support, Capacity, dan Value menunjukkan bahwa berdasarkan variabel Support sudah baik jika dilihat dari segi dukungan, pengalokasian SDM, dan sosialisasi sepenuhnya sudah dilakukan oleh Kantor dinas sosial kabuten Gowa, walaupun masih ditemukan kendala pada tiap indikator tersebut. Sementara variabel Capacity, dari segi sumber daya finansial dan ketersediaan infrastruktur teknologi sudah memadai, namun minimnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang IT. Kemudian untuk variabel Value sudah baik, jika dilihat manfaat dari penerapan program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) ini mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan proses pengelolaan data terakait bantuan sosial di kabupaten Gowa ini.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Fitria Untari (2018) dengan judul penelitian “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak



Online (E-Tax) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang).”

Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa Penerapan e-Government Dalam Pelayanan Publik Melalui Sistem Pajak Online (e-tax) (Studi Pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang) telah melaksanakan penerapan eGovernment dalam pelayanan publik dengan baik pada sistem pajak online (etax). Komunikasi yang dilakukan Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang Kepada Bank BRI dan Wajib Pajak sudah berjalan dengan baik terlihat dari masing-masing pihak memahami peran dan tugasnya. Mekanisme pelayanan sistem pajak online (e-tax) telah sesuai dengan Peraturan Walikota Malang Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan Perwal No 20 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Angsuran, dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah. Penerapan sistem pajak online (e-tax) ini dirasa belum sepenuhnya efisien karena tidak semua wajib pajak dapat menggunakan sistem tersebut, antara lain yang menjadi faktor penghambat adalah infrastruktur dimana tidak semua wajib pajak menggunakan alat atau sarana yang kompetibel untuk sistem e-tax serta sering terjadi permasalahan pada perangkat e-tax. Budaya masyarakat yang tidak terbiasa dengan hadirnya teknologi dan ketidakmauan untuk mempelajari hal baru. Maka perlu dilakukan sosialisasi lebih lanjut kepada masyarakat agar mau beralih menggunakan sistem e-tax serta perlunya perawatan alat secara berkala untuk mempermudah wajib pajak menggunakan sistem tersebut.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Citra Annisa (2011) dengan judul penelitian “Implementasi E-Government Melalui Bursa Kerja Online Pada Kementerian



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

Tenaga Kerja dan Transmigrasi.” Dari hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengukur indikator penentu keberhasilan implementasi melalui keempat indikator tersebut dapat dilihat bahwa hubungan komunikasi antara pemerintah sudah baik, komunikasi pemerintah kepada perusahaan dan masyarakat masih belum baik, dari segi sumber daya dan disposisi masih kurang baik, dan struktur birokrasi sudah berjalan baik, serta masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan Bursa Kerja Online tersebut dalam mewujudkan pelayanan publik.



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

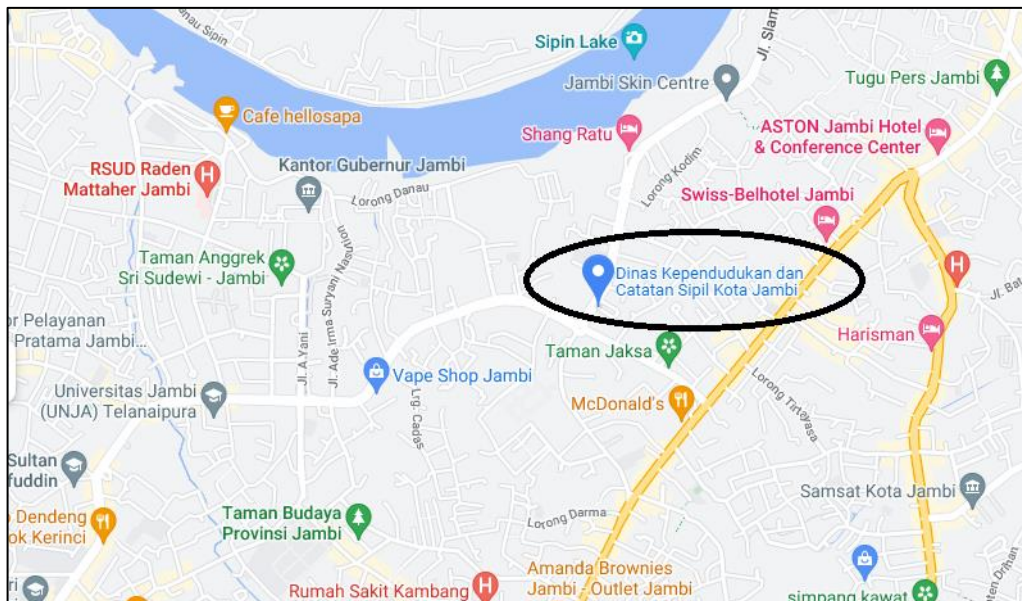


### BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Profil Dinas Dukcapil Kota Jambi

Sebelum tahun 1996 lembaga yang mengelola data kependudukan di tingkat kecamatan, sesuai dengan undang-undang no 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan daerah. Pada tahun 1996 dan efektif mulai tahun 1997 mengalami perubahan yaitu pelayanan dilakukan di kecamatan, sedangkan server pengolahan data kependudukan ada dibagian pemerintahan. Data di kirim dengan menggunakan caraka, Dasar pelaksana adalah peraturan daerah nomor 1 tahun 1996 tentang penyelenggaraan pendaftaran penduduk dalam kerangka sistem informasi manajemen kependudukan dalam daerah.

Kantor Dinas Dukcapil Jambi terletak di Jl.Slamet Riyadi, Kelurahan Sungai Putri, Kecamatan Danau Sipin, Kota Jambi, Provinsi Jambi. Berikut peta lokasi Dinas Dukcapil Kota Jambi:



## B. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Dukcapil Kota Jambi

### 1. Tugas Pokok

Untuk Melaksanakan pelayanan publik pada masyarakat maka Tugas Pokok dari Dinas Dukcapil Kota Jambi Mempunyai Tugas pokok Dinas membantu Walikota dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi : bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi penduduk, Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan dan sekretariat serta melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasny.

### 2. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 tahun 2016, tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Pengelolaan urusan aparatur sipil negara;
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, perencanaan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama



administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

### 3. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Jambi, maka Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala
- b. Sekretaris, terdiri dari :
  - 1) Sub bagian umum dan kepegawaian
  - 2) Sub bagian perencanaan



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 atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 3) Sub bagian keuangan
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari ;
  - 1) Seksi Identitas Penduduk, terdiri dari :
  - 2) Seksi Pindah Datang Penduduk
  - 3) Seksi pendataan penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :
  - 1) Seksi kelahiran
  - 2) Seksi perkawinan dan perceraian
  - 3) Seksi Perubahan Status anak serta perubahan status Pewarganegaraan dan Kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Penduduk mempunyai tugas sebagai berikut :
  - 1) Seksi Sistem informasi Administrasi Kependudukan :
  - 2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data :
  - 3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi.
- f. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, terdiri dari :
  - 1) Seksi Kerjasama
  - 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
  - 3) Seksi Inovasi Pelayanan
- g. Unit Pelaksana Teknis Dinas dipimpin oleh Kepala unit dalam melaksanakan tugasnya beradasa dibawah dan bertanggungjawab kepada

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



Kepala Dinas melalui Bidang Kepala UPTD dibantu oleh Sub Bagian Tata Usaha yang mempunyai tugas sebagai berikut :

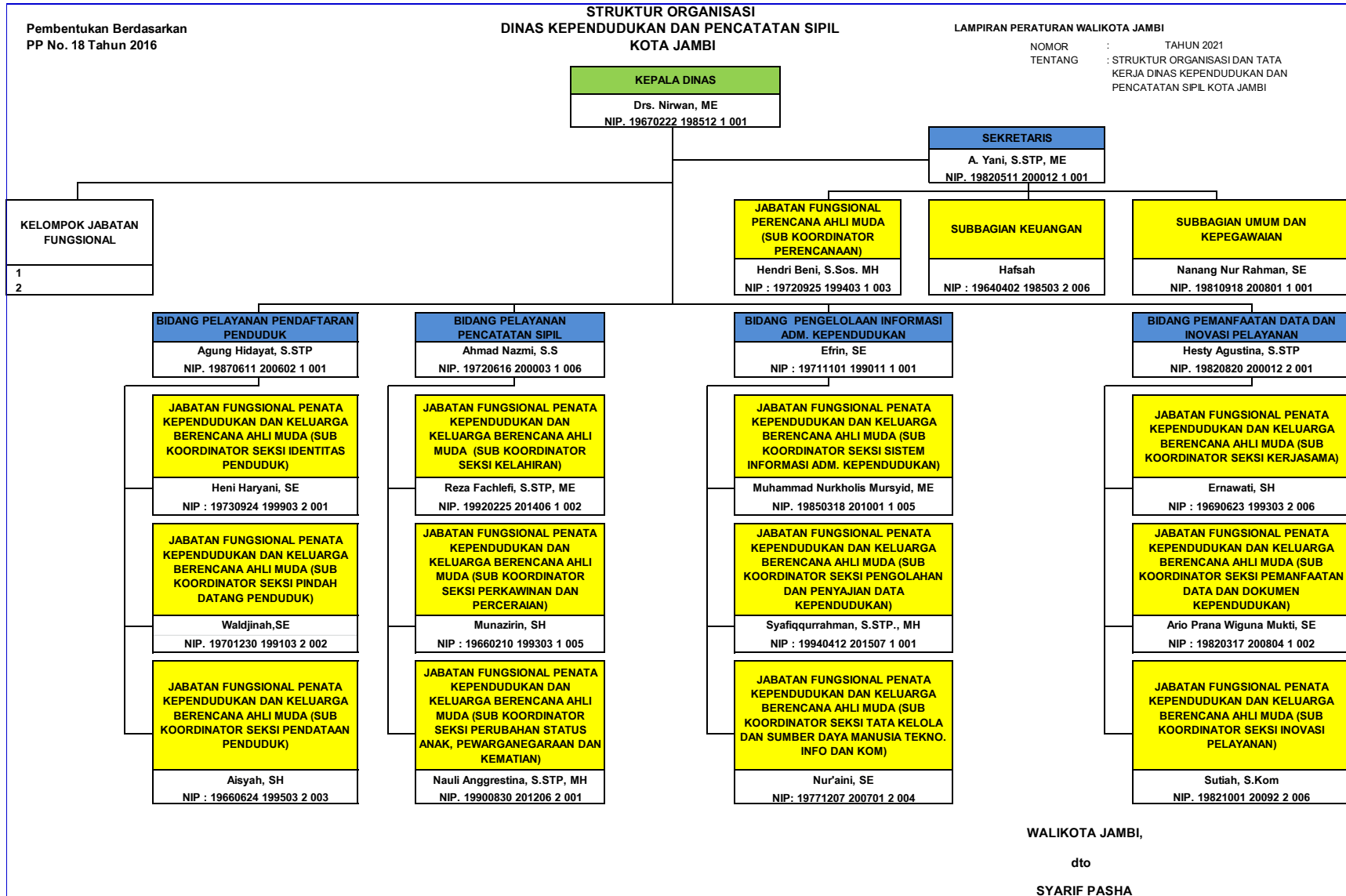
- 1) Melaksanakan ketatausahaan, perlengkapan,
- 2) kerumahtanggaan dan hubungan masyarakat;
- 3) Melaksanakan pembuatan laporan berkala dan tahunan;
- 4) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban pelaksana tugas.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

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





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 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.

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

## C. Visi dan Misi

### 1. Visi

Terwujudnya pengelolaan Administrasi Kependudukan yang Tertib, Tepat, dan akurat berbasis sistem informasi kependudukan menuju kota Jambi bangkit.

### 2. Misi

- a. Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, tepat dan akurat.
- b. Mewujudkan database kependudukan yang valid melalui terwujudnya pengelolaan administrasi kependudukan yang tertib, tepat dan akurat berbasis sistem informasi kependudukan LKJ Dukcapil Kota Jambi 2017 3 sistem informasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Meningkatkan profesional sumber daya aparatur pengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Mewujudkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta ikut berpartisipasi dalam membangun data base.
- e. Mewujudkan percepatan pendaftaran penduduk.
- f. Mengendalikan mobilitas penduduk, Peningkatan sarana dan prasarana kantor dan aparatur.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIPADUKO Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi

Peneliti melakukan analisis menurut tujuan penelitian yang ingin di peroleh dalam tempat penelitian, berikut merupakan hasil analisis dari data dan wawancara yang ada di lapangan dengan prespektif teoretis yang akan disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengidentifikasi penerapan E-Government melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.

##### 1. Dasar Hukum Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIPADUKO Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi

Pengembangan e-government diperlukan aspek penting yang menjadi salah satu awal dari inisiatif pengembangan e-government yaitu standar yang telah disepakati oleh pemegang kekuasaan publik dan dilaksanakan dengan cara yang mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ada. dilaksanakan dan diterapkan sesuai dengan SOP yang ada.

Kebijakan yang mendasari pengembangan e-government tersebut di mulai dari UUD 1945 pasal 28 F yang menjelaskan tentang hak setiap orang untuk memperoleh informasi dan mengelola informasi sampai terbentuknya kebijakan e-government sesuai dengan daerah masing-masing seperti kebijakan yang dirumuskan dan direalisasikan oleh Pemerintah Kota Jambi kedalam Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Smart City. Dalam regulasi tersebut di jelaskan seputar Smart Governance, yaitu konsep atau



langkah lanjutan dari e-Government dengan memanfaatkan teknologi dan inovasi yang digunakan oleh pemerintah untuk kinerja yang lebih baik.

Dukungan juga berbentuk kebijakan yang mengatur pelaksanaan e-government dalam pelayanan publik yaitu sesuai dengan surat Kementerian Dalam Negeri No. 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19, kepada Dinas Dukcapil di Provinsi, Kabupaten/Kota. Melalui surat ini dihimbau kepada Kepala Dinas tersebut agar mengutamakan layanan adminduk secara online-daring dan pencegahan covid-19. Adanya permasalahan dan kebijakan pemerintah yang telah disebut kan menjadi faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik dengan adanya inovasi pelayanan adminduk.

Landasan hukum tersebut itulah yang mendasari lahirnya aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Sebagaimana juga dijelaskan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan bahwa:

“Sejarah berdirinya atau adanya Aplikasi SIPADUKO adalah pertama kali gagasan dibuatnya Aplikasi SIPADUKO itu muncul ketika adanya pandemi Covid-19 kemaren. Dikarenakan pandemi kemaren seluruh aktivitas warga menjadi terganggu dan dibatasi. Dan dalam hal ini pemerintah daerah harus memiliki inovasi pelayanan supaya ruang gerak fisik dibatasi namun tidak dengan ruang fisik digital.”<sup>34</sup>

## 2. Layanan Publik Pada Aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi

<sup>34</sup> Wawancara dengan Bapak Efrin, selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



Transformasi pelayanan publik dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi sebagai bentuk tindakan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan penerapan sistem pemerintahan berbasis digital, dan bertepatan dengan mewabahnya Covid 19. Salah satunya perubahan tata cara pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil yang sebelumnya offline dengan adanya interaksi langsung menjadi online melalui sistem berbasis online. Pemerintah mensosialisasikan kepada masyarakat untuk beralih menggunakan aplikasi SIPADUKO dalam mengurus dokumen dukcapil. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan bahwa:

“Sejarah berdirinya atau adanya Aplikasi SIPADUKO adalah pertama kali gagasan dibuatnya Aplikasi SIPADUKO itu muncul ketika adanya pandemi Covid-19 kemaren. Dikarenakan pandemi kemaren seluruh aktivitas warga menjadi terganggu dan dibatasi. Dan dalam hal ini pemerintah daerah harus memiliki inovasi pelayanan supaya ruang gerak fisik dibatasi namun tidak dengan ruang fisik digital. Sehingga semua pelayanan kependudukan yang dibutuhkan tetap berjalan sesuai dengan fungsinya. Karena dewasa ini pelayanan administrasi kependudukan masyarakat sudah menjadi pelayanan sekunder yang artinya sudah menjadi layanan dasar administrasi untuk pengurusan lainnya. Dan juga semua warga negara berhak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukannya. Karena pada saat itu pelayanan jenis lainnya telah menggunakan pelayanan digital, maka dibentuk juga aplikasi untuk pemenuhan administrasi kependudukan. Untuk saat ini hampir seluruh pelayanan kependudukan sudah bisa diakses melalui aplikasi



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

SIPADUKO.”<sup>35</sup>

Lebih lanjut Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi juga menjelaskan bahwa ada beberapa jenis pelayanan publik yang disediakan melalui aplikasi SIPADUKO diantaranya pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perkawinan dan sebagainya:

“Untuk jenis pelayanan yang tersedia pada Aplikasi SIPADUKO anatra lain adalah pelayanan untuk perpindahan penduduk, masyarakat yang tidak memiliki dokumen kependudukan, surat pernyataan tanggung jawab mutlak perkawinan dan perceraian yang belum tercatat, surat pernyataan perubahan elemen data kependudukan, pengurusan akte kelahiran dan akte kematian, perubahan atau pemabaharuan KK dan banyak lagi jenis layanan yang tersedia yang berkaitan dengan catatan kependudukan.”<sup>36</sup>

Adapun proses dan prosedur layanan kependudukan melalui Aplikasi SIPADUKO dilakukan melalui beberapa langkah antara lain.

- a. Membuka aplikasi atau website SIPADUKO
- b. Melakukan proses registrasi
- c. Melakukan pengajuan permohonan dengan melampirkan persyaratan yang tertera dihalaman pengajuan
- d. Melakukan pengecekan berkala untuk memastikan permohonan telah

<sup>35</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Nurkholis Mursyid, selaku Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.

<sup>36</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Nurkholis Mursyid, selaku Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



selesai

Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan bahwa:

“Dalam menjalankan proses pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, ada beberapa alur yang harus dilengkapi, antara lain yaitu mengupload semua berkas yang diminta sesuai petunjuk yang ada di aplikasi terhadap jenis pelayanan yang mereka butuhkan, setelah mengupload semua berkas maka operator aplikasi akan memeriksa kembali persyaratan yang dibutuhkan, jika persyaratan sudah lengkap maka proses selanjutnya adalah menginput data pengaduan ke dalam sistem pemerintah pusat dan menunggu hasil dari pengduan tersebut hingga selesai. Dan untuk persyaratan yang belum lengkap, belum bisa di entri ke dalam sistem, maka operator akan mengembalikan persyaratan tersebut kepada yang bersangkutan untuk melengkapi dokumen terlebih dahulu. Apabila sudah lengkap, maka operator akan segera mengirimkan entri pengaduan ke pusat.”<sup>37</sup>

Pengembangan aplikasi SIPADUKO ini merupakan implemetasi dari penerapan konsep e-government. Dalam prosesnya aplikasi SIPADUKO ditunjang oleh keberadaan teknologi yang semakin canggih Hal ini sebagaimana ditegaskan oleh Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan bahwa:

“Perkembangan IT yang bertujuan untuk menunjang pelayanan publik melalui Aplikasi SIPADUKO ini tentunya kami harap agar tetap terpelihara dengan baik dan aman. Hal ini bertujuan untuk tetap bisa mejaga dan

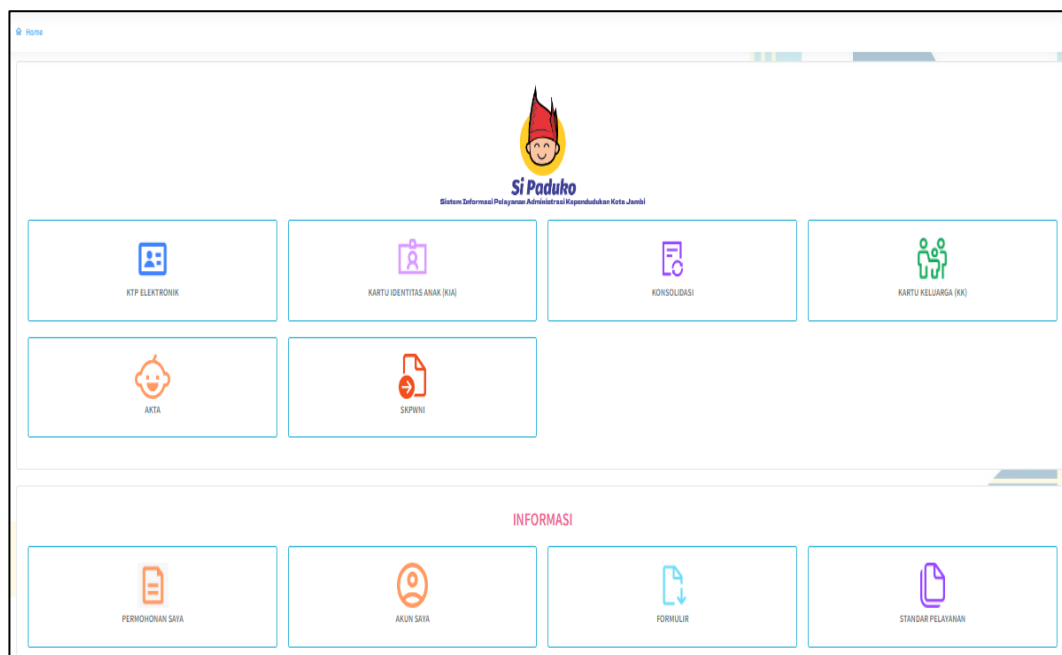
<sup>37</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Nurkholis Mursyid, selaku Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



menstabilkan fungsi kita sebagai penyedia jasa layanan publik di bidang kependudukan. Dengan adanya perkembangan IT ini bisa memudahkan masyarakat dalam mencari informasi yang benar.”<sup>38</sup>

Berikut beberapa contoh penerapan e-government pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi. Diantaranya adalah permohonan KTP Elektronik. Tahap pertama pemohon masuk ke website <https://sipaduko.jambikota.go.id/home>, lalu memilih menu KTP Elektronik dan mengupload berkas yang dibutuhkan. Selengkapnya dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.1**  
**Halaman Utama Aplikasi SIPADUKO**



<sup>38</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Nurkholis Mursyid, selaku Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.

Gambar 4.2

## Halaman Upload Berkas Persyaratan Pengajuan KTP Elektronik

DATA PENDUKUNG

Telah mencapai usia 17 tahun  Sudah  Belum

Formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02)  
[Download formulir F-102 disini](#)

Fotocopy KK yang telah diperbaharui

Fotocopy KITAP yang masih berlaku  
[Khusus warga negara asing](#)

Fotocopy dokumen perjalanan  
[Khusus warga negara asing](#)

2021 - 2023 © DISDUKCAPIL KOTA JAMBI

Hal ini sebagaimana juga dipertegas dengan hasil wawancara dengan Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan bahwa:

“Tujuan dari adanya layanan Aplikasi SIPADUKO ini adalah berguna untuk memfasilitasi masyarakat terhadap kebutuhan pengajuan pelayanan publik yang mereka butuhkan. Untuk pembuatan dan pelayanan KTP elektronik para calon pengajuan layanan terlebih dahulu harus melengkapi persyaratan yang ada, antara lain persyaratan yang harus dilengkapi adalah KK dan Akte kelahiran, jika persyaratan sudah lengkap maka yang bersangkutan harus mengupload dokumen tersebut ditempat yang telah disediakan dalam aplikasi tersebut kemudian akan diproses oleh operator Aplikasi dan kemudian dimasukkan kedalam sistem pusat, dan berikutnya adalah menunggu jadwal perekaman dan foto untuk KTP, setelah itu kita bisa



menunggu informasi berikutnya kapan KTP kita bisa diambil.”<sup>39</sup>

Dalam perkembangannya, aplikasi SIPADUKO mendapat respon positif dan cukup efektif dalam proses penerapan e-government pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Hal ini didasarkan pada data pengajuan dari bulan Juli 2022 hingga Januari 2023, yang menunjukkan jumlah masyarakat Kota Jambi yang mengajukan permohonan identitas kependudukan yang cukup tinggi. Dengan rincian sebagai berikut:

- a. Pembuatan KTP, KK, KIA, SKPWNI, berjumlah 1564 permohonan
- b. Pembuatan, Akta Kelahiran, Kematian, Pernikahan, Perceraian, berjumlah 149 permohonan.

Berikut data pengajuan identitas kependudukan melalui Dinas Dukcapil Kota Jambi dari tahun 2022 hingga 2023:

**Tabel 4.3**  
**Pelayanan Pendaftaran Penduduk Melalui SIPADUKO**

No	Nama	Layanan	Tgl Selesai
1	AFRIANSAH	KTP-el Rusak	27-07-2022
2	BAGUS HERGIAN GAFUR	Pengajuan SKPWNI	27-07-2022
3	PARAMATA	KTP-el Rusak	27-07-2022
4	FERIZEN KENEDI	KK Baru	27-07-2022
5	FERIZEN KENEDI	KK Baru	27-07-2022
6	LUCKCY NOVRIYANTI	KTP-el Hilang	27-07-2022
7	LUCKCY NOVRIYANTI	KTP-el Hilang	27-07-2022
8	RIANTO VALENTINO SITUMEANG	KIA Baru	28-07-2022
9	TRI SUBOWO HIDAYAT	KIA Baru	28-07-2022
10	RIANTO VALENTINO	KIA Baru	28-07-2022

<sup>39</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Nurkholis Mursyid, selaku Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



	SITUMEANG		
11	WIRA MAGRISAPUTRA	Perubahan KK	28-07-2022
12	BAMBANG HARIYANTO	KTP-el Rusak	28-07-2022
13	RITA	Pengajuan SKPWNI	28-07-2022
14	RIANTO VALENTINO SITUMEANG	Perubahan KTP-el	28-07-2022
15	ARI PEMA SUSAKER	Permohonan Konsolidasi	28-07-2022
16	ROMY DAMAR ROMADHANI	KK Baru	01-08-2022
17	DWI OKTAVIANI	Perubahan KTP-el	01-08-2022
18	SEPTIANDI ALKINDI DWI P. J.	KTP-el Rusak	01-08-2022
19	ANDES SISCO	KIA Baru	01-08-2022
20	ROHAYATUN	KTP-el Rusak	01-08-2022
-	-	-	-
1558	ALIF SYAIFUL HUDA	Pengajuan SKPWNI	09-01-2023
1559	NOOR AMALIA HERFIYANA	Perubahan KK	09-01-2023
1560	MARIA ULPA	Perubahan KTP-el	10-01-2023
1561	FETRIYADI	Perubahan KTP-el	10-01-2023
1562	APRI WAHYU JIANTO	Perubahan KK	10-01-2023
1563	APRI WAHYU JIANTO	Perubahan KK	10-01-2023
1564	APRI WAHYU JIANTO	Perubahan KK	10-01-2023

Sumber : Dinas Dukcapil Kota Jambi Tahun 2023

**Tabel 4.4**  
**Pelayanan Akta Melalui SIPADUKO**

No	Nama	Layanan	Tgl Selesai
1	JOHNI PAUL KAROLUS PASARIBU	Akta Kematian	28-07-2022
2	FERIZEN KENEDI	Akta Kelahiran	01-08-2022
3	AYU ANGGRAINI	Akta Kelahiran	03-08-2022
4	HENGKI IRAWAN	Akta Kelahiran	05-08-2022
5	NUR CHOLIS AL - HUDA	Akta Kelahiran	05-08-2022
6	SITI BARARAH	Akta Kelahiran	09-08-2022
7	NOPIYANTI	Akta Kematian	09-08-2022
8	RD. HERMAN	Akta Kelahiran	09-08-2022
9	M.KHAIDIR	Akta Kelahiran	10-08-2022
10	YOGI DWI PUTRA	Akta Kelahiran	11-08-2022
11	YUDHA ARJA NUGRAHA AMENDRA	Akta Kelahiran	18-08-2022
12	NYONGKY	Akta Kelahiran	18-08-2022



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,  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi

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



	CHARRYSANDY		
13	DASRINAL TESSAL	Akta Kelahiran	19-08-2022
14	YUDHA ARJA NUGRAHA AMENDRA	Akta Kelahiran	19-08-2022
15	SANIN SAPUTRA	Akta Kematian	23-08-2022
16	LIAN MAFUTRA	Akta Kelahiran	23-08-2022
17	DEDI SETIAWAN	Akta Kelahiran	23-08-2022
18	RONI SAPUTRA	Akta Kelahiran	23-08-2022
19	FAISAL ALI	Akta Kelahiran	25-08-2022
20	FAISAL ALI	Akta Kelahiran	25-08-2022
-	-	-	-
143	FETRIYADI	Akta Kelahiran	05-01-2023
144	SUTRISNO	Akta Kelahiran	05-01-2023
145	PARULIAN MANURUNG	Akta Kelahiran	05-01-2023
146	SADIKIN	Akta Kematian	06-01-2023
147	DINI KHUSNUL YAQIN	Akta Kelahiran	09-01-2023
148	TONI SABARA	Akta Kelahiran	09-01-2023
149	BUDIONO	Akta Kelahiran	09-01-2023

Sumber : Dinas Dukcapil Kota Jambi Tahun 2023

### 3. Penerapan E-Government Pada Aplikasi Sipaduko Dinas Dukcapil Kota Jambi

Hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah, 1) Support, 2) Capacity dan 3) Value. Berikut ini dijabarkan bagaimana penerapan konsep E-Government dalam aplikasi Sipaduko pada Dinas Dukcapil Kota Jambi berdasarkan 3 indikator tersebut.

#### a. Support

Indikator support adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government perlu dukungan atau yang disebut political will dari pejabat publik.



Hal ini agar konsep e- government dapat diterapkan, tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana.<sup>40</sup>

Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam menerapkan e-government melalui aplikasi SIPADUKO dalam pelayanan informasi publik, tentu di dukung oleh pihak pemerintah Kota Jambi. Dapat terlihat dari adanya kesepakatan dalam membentuk e-government yang menghasilkan regulasi hukum yang mengatur seputar e-government dalam pelayanan informasi publik, sumber daya yang mendukung mensukseskan konsep e-governmnet tersebut, dan penerapannya Dinas Dukcapil memiliki yang namanya Pejabat Pengelola Informasi dan Administrasi Kependudukan yang didalamnya membidangi Tata Kelola SDM, Teknologi, Komunikasi dan Informasi.

Fasilitas yang tersedia dalam mendukung pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, terdiri dari:

- 1) Ruangn Desk/Meja Layanan Informasi Publik untuk memudahkan pelayanan kependudukan masyarakat Kota Jambi yang berlokasi di Dinas Dukcapil Kota Jambi.
- 2) Portal/website SIPADUKO Kota Jambi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat selaku pemohon identitas kependudukan melalui halaman <https://sipaduko.jambikota.go.id/>.
- 3) Aplikasi SIPADUKO Pemerintah Kota Jambi dimana aplikasi ini merupakan pelayanan publik berbasis android yang dapat diinstal

<sup>40</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, (Jakarta:APTIKOM, 2006), hlm. 21.



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

melalui smartphone.

Melalui website dan aplikasi tersebut, sangat membantu dan efektif terlihat dari fungsinya yang telah mengakomodir pengajuan identitas kependudukan seperti KTP, KK, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran dan lain-lain secara online. Penyediaan infrastruktur penunjang pelayanan publik berbasis e-government tersebut merupakan salah satu bukti kepedulian pemerintah dalam membantu kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dalam bentuk sarana dan prasarana aplikasi SIPADUKO. Sarana dan prasarana yang dimaksud tidak hanya dalam bentuk fisik namun termasuk dalam jaringan seperti internet.

Partisipasi pemerintah tersebut merupakan upaya serius untuk menyelenggarakan layanan publik berbasis digital, dan ditunjang oleh sarana IT yang mendasari lahirnya aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Sebagaimana juga dijelaskan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan bahwa:

“Perkembangan IT yang bertujuan untuk menunjang pelayanan publik melalui Aplikasi SIPADUKO ini tentunya kami harap agar tetap terpelihara dengan baik dan aman. Hal ini bertujuan untuk tetap bisa menjaga dan menstabilkan fungsi kita sebagai penyedia jasa layanan publik di bidang kependudukan. Dengan adanya perkembangan IT ini bisa memudahkan masyarakat dalam mencari informasi yang benar.”<sup>41</sup>

<sup>41</sup> Wawancara dengan Bapak Efrin, selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 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

## b. Capacity

Indikator capacity merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat dua sumber daya yang harus dimiliki, yaitu Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government dan Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan;

### 1) Kapasitas Sumber Daya Manusia

Pegawai atau juga bisa disebut dengan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mensukseskan e-government melalui aplikasi SIPADUKO dalam pelayanan penduduk di Dinas Dukcapil Kota Jambi. Pegawai yang dimaksud merupakan pegawai yang memiliki kemampuan dan skill yang dibutuhkan dalam penerapan e-government tersebut. Berikut SDM penunjang penerapan e-government pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.

**Tabel 4. 1**

**Komposisi SDM Dinas Dukcapil Kota Jambi**

No	Status Kepegawaian	Tahun (Orang)			
		2019	2020	2021	2022
1.	PNS	58	59	57	61
2.	Non PNS	23	36	48	43

Sumber : Dinas Dukcapil Kota Jambi Tahun 2023

Dari table di atas dan beberapa data pendukung lainnya, peneliti menyimpulkan, Susunan Kepegawaian Dinas dukcapil Kota Jambi yang



mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam perwujudan tujuan organisasi perangkat daerah, termasuk dalam penerapan e-government sebagai pelayanan publik.

## 2) Kapasitas Sumber Daya Keuangan

Dinas Dukcapil Kota Jambi mendapatkan alokasi anggaran yang fluktuatif dari tahun ke tahun. Dalam bidang pengembangan e-government seperti aplikasi SIPADUKO. Untuk mencapai sasaran dan tujuan perangkat daerah yang telah ditetapkan tentunya memerlukan anggaran, anggaran yang telah digunakan selama kurun waktu periode renstra tahun 2018 sampai 2023 khusus pengelolaan dan pengembangan e-government adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Anggaran Pengelolaan dan Pengembangan E-Government Dinas  
Dukcapil Kota Jambi Tahun 2023**

No	Program	Anggaran
1	Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan	87.875.000
2	Pembinaan dan Pengembangan pelayanan kependudukan	163.275.000
3	Implementasi sistem administrasi	838.634.000
4	Pengembangan sistem Administrasi Kependudukan	1.460.814.000

Sumber : Dinas Dukcapil Kota Jambi Tahun 2023

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kapasitas Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam hal kaeuangan sangat mumpuni untuk pengembangan layanan kependudukan berbasis e-government, hal itu dapat dilihat dari

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 atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



jumlah anggaran untuk Pengembangan sistem Administrasi Kependudukan yang mencapai Rp. 1.460.814.000.

#### b. Value

Indikator value berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e- government. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat e- government adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari kuantitas manfaat yang diperoleh. Dalam penerimaan besar tidaknya manfaat atau nilai yang diperoleh, tentu bukan pemerintah sendiri yang menentukan tapi juga masyarakat yang menikmati dan menerima hal tersebut.

Kebijakan pengembangan aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi tentunya memiliki manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan pelaku sebagai pelaksana. Oleh sebab itu Dinas Dukcapil Kota Jambi harus teliti dalam memilih dan menggunakan aplikasi apa dalam memberikan manfaat kepada masyarakat Penerapan e-government sebagai pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kota Jambi, memiliki dampak positif terhadap masyarakat.

Dengan adanya aplikasi SIPADUKO dalam bentuk website aplikasi berbasis mobile, masyarakat dapat melakukan pembuatan identitas kependudukan secara online tanpa harus ke kantor Dukcapil. Masyarakat sendiri sudah merasakan manfaat dari pelayanan kependudukan melalui aplikasi



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 atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi.

Dengan adanya aplikasi SIPADUKO yang berbasis online dan digital, baik masyarakat maupun pemerintah dapat lebih hemat biaya, hemat waktu, dan tenaga, sehingga dapat focus untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu dari pelayanan tersebut. Pihak Dinas Dukcapil sudah memaksimalkan segala upaya untuk melakukan pelayanan kependudukan secara online melalui aplikasi SIPADUKO. Namun kembali lagi kepada masyarakat untuk memanfaatkan segala kemudahan dan fasilitas yang telah diberikan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi tersebut.

Adapun manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Jambi dengan adanya aplikasi SIPADUKO ini adalah kemudahan dalam pelayanan kependudukan seperti:

- 1) Pelayanan Kartu Keluarga (KK)
- 2) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 3) Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)
- 4) Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI)
- 5) Pelayanan Akta Kelahiran
- 6) Pelayanan Akta Kematian
- 7) Pelayanan Akta Perkawinan
- 8) Pelayanan Akta Perceraian

Value atau manfaat yang menjadi tujuan dari Dinas Dukcapil tersebut sebagaimana dijelaskan juga oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan





bahwa:

“Tujuan dibentuknya aplikasi sipaduko ini adalah untuk memberikan kemudahan dalam pemberian informasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi terkait yang mereka butuhkan. Selain itu tujuan dari dibentuknya sipaduko ini adalah untuk memudahkan masyarakat pada saat pandemi Covid kemarin dalam menyelesaikan administrasi yang mereka butuhkan. Karena pada masa pandemi kemarin kan ruang aktivitas fisik seperti untuk bertatap muka itu dibatasi, sementara kebutuhan masyarakat untuk keperluan administrasi kependudukan semakin meningkat. Jadi untuk menjaga keseimbangan dan untuk memberikan pelayanan yang terbaik maka dibentuklah aplikasi sipaduko ini.”<sup>42</sup>

Lebih lanjut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan fungsi dari aplikasi SIPADUKO antara lain dijelaskan bahwa:

“Fungsi dari aplikasi sipaduko ini adalah untuk memberikan informasi mulai dari alur hingga proses penyelesaian administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Antara lain itu dalam pembuatan KTP. Akta kelahiran, Pembuatan Kartu Keluarga, baik perpanjangan untuk KTP, pembaharuan Akta kelahiran dan juga untuk pembaharuan Kartu Keluarga. Sementara itu pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bentuk aplikasi ini adalah merupakan salah satu bentuk dan cara memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena hak administrasi kependudukan merupakan hak yang berhak diterima oleh setiap warga Negara Indonesia. Dalam aplikasi tersebut telah diinformasikan dengan sangat jelas tentang informasi yang

<sup>42</sup> Wawancara dengan Bapak Efrin, selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 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



dibutuhkan oleh masyarakat. Hingga untuk saat ini semua pelayanan administrasi kependudukan sudah bisa diselesaikan melalui aplikasi sipaduko.”<sup>43</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi, menyatakan merasakan manfaat besar dan kemudahan proses pembuatan identitas kependudukan. Hal ini sebagaimana penjelasan dari masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO yang mengatakan bahwa:

“Iya saya tau kalau ada layanan publik yang disediakan oleh Dinas Dukcapil yang bisa diakses melalui smartphone. Yang saya ketahui tentang aplikasi ini adalah bahwanya pelayanan untuk kebutuhan administrasi kependudukan dapat diperoleh secara online. Yaitu melalui hp jadi tidak perlu susah-susah datang ke kantor Dinas Dukcapil itu sendiri. Pelayanan ini sangat memudahkan saya dalam melakukan pengajuan yang berkaitan dengan kependudukan.”<sup>44</sup>

Salah satu masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, yaitu pembuatan KTP juga menyampaikan bahwa:

“Untuk saya sendiri pernah menggunakan aplikasi ini untuk proses pembuatan KTP untuk adik saya yang baru menginjak usia 17 tahun beberapa bulan yang lalu. Dalam penggunaannya aplikasi ini menurut saya tidak terlalu ribet, karena sudah dijelaskan secara detail dan

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak Efrin, selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.

<sup>44</sup> Wawancara dengan Ibu Mevina, selaku masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, pada tanggal 3 Februari 2023.



terperinci tentang persyaratan yang harus saya lengkapi.”<sup>45</sup>

Manfaat lain juga dirasakan dan dibenarkan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, yaitu pembuatan KK yang menyampaikan bahwa:

“Untuk pelayanan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi kebetulan saya pernah menggunakannya untuk memperbarui data pada Kartu keluarga saya dek. Dalam penyelesaiannya kemaren itu saya tidak membutuhkan waktu yang lama karena saya harus menunggu terlebih dahulu Akte anak saya selesai baru bisa saya melanjutkan persyaratan untuk pengrusan KK barunya dek.”<sup>46</sup>

Hal senada juga disampaikan oleh salah satu masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, yaitu pembuatan Kartu Identitas Anak yang menyampaikan bahwa:

“Untuk pelayanan yang berkaitan dengan layanan Kartu Identitas anak, saya pernah mengurusnya dek, hal ini bertujuan agar saya bisa mengakses fasilitas kesehatan secara mandiri, dan kebetulan saya kemaren mengurus akte kelahiran anak saya, maka saya disarankan langsung untuk mengurus Kartu Identitas Anak sekaligus dek. Jadi dalam satu pengurusan saya bisa menyelesaikan tiga kartu kependudukan yang sangat banyak manfaatnya.”<sup>47</sup>

Manfaat besar tersebut juga dirasakan oleh pengguna aplikasi

<sup>45</sup> Wawancara dengan Bapak Rudi, selaku masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, pada tanggal 3 Februari 2023.

<sup>46</sup> Wawancara dengan Bapak Sonny, selaku masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, pada tanggal 3 Februari 2023.

<sup>47</sup> Wawancara dengan Bapak Virgiawan, selaku masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, pada tanggal 3 Februari 2023.



SIPADUKO yang kebetulan ada di lokasi penelitian, beliau menjelaskan bahwa:

“Tentunya untuk aplikasi yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi ini tentunya sangat membantu dan sangat bermanfaat untuk masyarakat luas. Selain memberikan informasi yang mudah dipahami, dan proses penyelesaian yang tidak terlalu rumit, tentunya ini sangat bermanfaat bagi masyarakat luas. Untuk saya pribadi ini sangat membantu dan memudahkan saya dalam pengrusan administrasi kependudukan yang saya butuhkan.”<sup>48</sup>

## B. Hambatan Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIPADUKO Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi

Faktor Penghambat terdiri dari dua kata yang memiliki arti berbeda yaitu faktor dan penghambat. Faktor menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan, hal atau peristiwa yang ikut mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya sesuatu.

Adapun arti kata penghambat adalah sesuatu yang sifatnya menghambat, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata penghambat diterjemahkan sebagai hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat (merintang, menahan, menghalangi). Sedangkan pengertian dari hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal. Kemudian arti dari kata hambat yang menjadi kata dasar penghambat memiliki arti membuat sesuatu menjadi lambat atau tidak lancar.

<sup>48</sup> Wawancara dengan Ibu Sarwinda, selaku masyarakat pengguna layanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO, pada tanggal 3 Februari 2023.



Berdasarkan kutipan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor penghambat adalah segala sesuatu hal yang memiliki sifat menghambat atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu.

Ada sejumlah kendala yang dihadapi oleh pegawai Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam penerapan pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO, antara lain berkaitan dengan SDM, pemanfaatan teknologi, aplikasi dan website, kendala kebijakan dan dalam proses pelaksanaan pelayanan publik pada masyarakat. Secara sebagaimana wawancara dengan Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi yang menjelaskan bahwa tak ada kendala serius dalam penerapan e-government melalui aplikasi SIPADUKo ini, dan hanya terkendala pada pembaharuan aplikasi:

“Dalam penerapannya untuk memberikan pelayanan publik melalui Aplikasi SIPADUKO yang menjadi kendala bagi kami itu sejauh ini tidak ada, palingan yang bermasalah nantinya adalah pada saat adanya pemulihan aplikasi yang dilakukan guna menunjang kinerja aplikasi agar menjadi lebih baik, tentunya hal ini akan mempengaruhi kepuasan dari masyarakat.”<sup>49</sup>

Menurut hasil wawancara dengan Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, dalam penerapan e-government melalui aplikasi SIPADUKO, berkaitan dengan masalah SDM atau kepegawaian yang menjadi kendala adalah

<sup>49</sup> Wawancara dengan Ibu Nuraini, selaku Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



ketika aplikasi tidak bisa di akses, maka pemohon atau masyarakat akan melakukan pelayanan ke kantor, sehingga pegawai yang ada akan kewalahan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi yang mngatakan bahwa:

“Untuk kendala yang dihadapi oleh kepegawaian adalah jika aplikasi sedang diperbaiki atau diperbaharui maka ada masyarakat yang akan datang untuk menanyakan langsung tentang masalah yang dihadapi, untuk menghadapi berbagai macam bentuk komplain dari masyarakat akan sedikit menjadi kewalahan dalam menghadapinya.”<sup>50</sup>

Berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi adalah masih ada masyarakat yang gagap akan teknologi, sehingga tidak bisa menggunakan aplikasi SIPADUKO tersebut. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi yang mngatakan bahwa:

“Kendala dalam pemanfaatan teknologi adalah dari pihak masyarakat yang belum sepenuhnya paham akan penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini terjadi karena tidak semua masyarakat paham akan perkembangan dan penggunaan teknologi. Hal ini mengakibatkan banyaknya masyarakat yang

<sup>50</sup> Wawancara dengan Ibu Nuraini, selaku Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



datang ke kator dukcapil hanya untuk ingin mengetahui cara penggunaan aplikasi tersebut.”<sup>51</sup>

Dalam hal penggunaan media online dan website, Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi adalah masalah sosialisasi dan masih minimnya masyarakat yang mengetahui informasi terkait keberadaan layanan digital dan online SIPADUKO. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi yang mngatakan bahwa:

“Dalam penggunaan media sosial online atau website yang digunakan untuk menyampaikan informasi yang berkaitan dengan catatan kependudukan adalah belum banyak masyarakat yang mengetahui pemanfaatan dari aplikasi yang ada, hal ini terjadi karena tidak semua masyarakat bisa memperoleh informasi yang jelas.”<sup>52</sup>

Kendala-kendala tersebut, baik pada perbaikan aplikasi, pengetahuan masyarakat yang minim pada dunia digital, kondisi SDM dan adanya kegagalan terhadap teknologi berdampak pada pelayanan publik di Dinas Dukcapil yang terganggu dan tidak sejalan dengan prinsip e-government. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia

<sup>51</sup> Wawancara dengan Ibu Nuraini, selaku Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.

<sup>52</sup> Wawancara dengan Ibu Nuraini, selaku Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Kendala yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat adalah masih banyaknya masyarakat yang melakukan pengajuan secara langsung dengan cara datang ke kantor, karena banyaknya jumlah masyarakat yang mangajukan pengaduan secara langsung kadang kami menjadi kewalahan untuk menghadapinya.”<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dengan Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, maka dapat disimpulkan bahwa ada sejumlah kendala yang dihadapi dalam penerapan e-government dan pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Kendala tersebut terdiri dari 5 aspek yaitu, kendala pada aplikasi, kendala SDM kepegawaian, kendala pemahaman pada teknologi, dan kendala media online dan website, serta kendala dalam pelayanan publik. 1) Dalam aplikasi, tak ada kendala serius dalam penerapan e-government melalui aplikasi SIPADUKo ini, hanya saja masih terkendala pada pembaharuan aplikasi yang ada. 2) Dalam hal SDM atau kepegawaian yang menjadi kendala adalah ketika aplikasi tidak bisa di akses, maka pemohon atau masyarakat akan melakukan pelayanan ke kantor, sehingga pegawai yang ada akan kewalahan. 3) Dalam hal teknologi, kendala yang dihadapi adalah masih ada masyarakat yang gagap akan teknologi, sehingga tidak bisa

<sup>53</sup> Wawancara dengan Ibu Nuraini, selaku Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



menginginkan aplikasi SIPADUKO tersebut. 4) Dalam hal media sosial dan website, kendala yang dihadapi adalah masalah sosialisasi dan masih minimnya masyarakat yang mengetahui informasi terkait keberadaan layanan digital dan online SIPADUKO. Kendala-kendala tersebut, baik pada perbaikan aplikasi, pengetahuan masyarakat yang minim pada dunia digital, kondisi SDM dan adanya kegagapan terhadap teknologi berdampak pada pelayanan publik di Dinas Dukcapil yang terganggu dan tidak sejalan dengan prinsip e-government.

### **C. Solusi Untuk Mengatasi Hambatan dalam Penerapan E-Government Melalui Aplikasi SIPADUKO Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi**

Berdasarkan hasil temuan penelitian di atas, yaitu penelitian pada Pegawai Dinas Dukcapil Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa ada kendala sejumlah yang dihadapi dalam penerapan e-government dan pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Kendala-kendala tersebut, baik pada perbaikan aplikasi, pengetahuan masyarakat yang minim pada dunia digital, kondisi SDM dan adanya kegagapan terhadap teknologi berdampak pada pelayanan publik di Dinas Dukcapil yang terganggu dan tidak sejalan dengan prinsip e-government. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, maka ada sejumlah solusi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.

Solusi yang diambil untuk menghadapi kendala berkaitan dengan pemulihan aplikasi SIPADUKO adalah melalui sosialisasi dan pemecahan masalah melalui pelayanan via offline atau datang langsung ke kantor. Hal ini





sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Solusi yang dapat diambil jika adanya pemulihan pada aplikasi adalah dengan memebrikan pengertian dan pemahaman kepada masyarakat yang komplain, sehingga mereka menjadi paham bahwa aplikasi yang merka gunakan sedang diperbaiki, untuk meningkatkan kinerja dari aplikasi tersebut, untuk kendala ini masih bisa diatasi dengan baik.”<sup>54</sup>

Solusi yang diambil untuk menghadapi kendala berkaitan dengan kegagapan masyarakat terhadap teknologi, dalam hal ini terkait website dan aplikasi SIPADUKO adalah melalui edukasi dan sosialisasi pada masyarakat ketika datang ke kantor dan pembuatan tutorial penggunaan layanan Adminduk melalui aplikasi SIPADUKO. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Dalam kendala yang saya sebutkan tadi, solusi yang kami berikan adalah dengan memberitahu dan mengajarkan masyarakat yang bertanya berkaitan dengan cara menggunakan aplikasi tersebut, sehingga mereka jadi mengetahui cara penggunaan aplikasi tersebut. Dan hal ini dapat membantu masyarakat dalam memudahkan urusannya dalam hal pelayanan publik. Terutama yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yang mereka buthkan.”<sup>55</sup>

<sup>54</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Nurkholis Mursyid, selaku Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.

<sup>55</sup> Wawancara dengan Bapak Muhammad Nurkholis Mursyid, selaku Koordinator Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



Solusi yang diambil untuk menghadapi kendala berkaitan dengan media sosial dan penggunaan website SIPADUKO adalah melalui sosialisasi pada masyarakat untuk mengakses aplikasi SIPADUKO melalui layanan website sebagai pengganti aplikasi berbasis android. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh pihak Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Dalam permasalahan kendala ini, solusi yang kami ambil adalah dengan melakukan beberapa kegiatan sosialisasi ke masyarakat, guna untuk mengetahui informasi yang bisa diakses dan didapatkan melalui media online yang kami miliki. Alhamdulillah dengan adanya sosialisasi ini akan memberikan dampak yang baik terhadap masyarakat.”<sup>56</sup>

Adapun solusi yang diambil untuk menghadapi kendala berkaitan dengan masyarakat yang terkendala dengan aplikasi SIPADUKO adalah dengan tetap melakukan layanan administrasi kependudukan secara offline sebagai penunjang dan stabilisasi dalam upaya transisi menuju pelayanan digital kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Untuk solusi yang bisa kami berikan adalah dengan tetap melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara baik dan kami juga sekaligus memberikan informasi terkait aplikasi yang kami sediakan, sehingga hal ini memungkinkan untuk masyarakat beralih melalui

<sup>56</sup> Wawancara dengan Ibu Nuraini, selaku Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



aplikasi dalam melakukan proses pengajuan kependudukan untuk waktu yang akan datang.”<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dengan Pegawai Dinas Dukcapil Kota Jambi, dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi kendala penerapan e-government dan pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO, terkait kendala pada aplikasi, kendala SDM kepegawaian, kendala pemahaman pada teknologi, dan kendala media online dan website, serta kendala dalam pelayanan publik. Maka solusi yang diambil adalah: 1) Solusi terkait kendala pemulihan aplikasi SIPADUKO adalah melalui sosialisasi dan pemecahan masalah melalui pelayanan via offline atau datang langsung ke kantor. 2) Solusi terkait kendala berkaitan dengan kegagalan masyarakat terhadap teknologi, dalam hal ini terkait website dan aplikasi SIPADUKO adalah melalui edukasi dan sosialisasi pada masyarakat ketika datang ke kantor dan pembuatan tutorial penggunaan layanan Adminduk melalui aplikasi SIPADUKO. 3) Solusi terkait kendala berkaitan dengan media sosial dan penggunaan website SIPADUKO adalah melalui sosialisasi pada masyarakat untuk mengakses aplikasi SIPADUKO melalui layanan website sebagai pengganti aplikasi berbasis android. 4) Solusi terkait kendala berkaitan dengan masyarakat yang terkendala dengan aplikasi SIPADUKO adalah dengan tetap melakukan layanan administrasi kependudukan secara offline sebagai penunjang dan stabilisasi dalam upaya transisi menuju pelayanan digital kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO.

<sup>57</sup> Wawancara dengan Ibu Nuraini, selaku Koordinator Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Dukcapil Kota Jambi, pada tanggal 3 Februari 2023.



## D. Analisis Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sipaduko Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi

Penerapan E-government secara keseluruhan akan meningkatkan relasi yang baik antara pemerintah, perusahaan dan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan transparansi, kontrol, akuntabilitas, efektifitas, dan efisiensi para penyelenggara pemerintahn serta menciptakan lingkungan tata pemerintahan baru yang mampu menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sebagai akibat dari kecenderungan perubahan global. Melalui E-government, masyarakat juga akan dapat semakin mudah berinteraksi dengan pemerintah, yang dapat menciptakan mekanisme kebijakan dan pelayanan publik yang terbuka dan demokratis.

Penelitian ini menggunakan teori E-Goverment yang dikutip Indrajit dalam bukunya “Electronic Goverment ” yang meliputi dari *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Berdasarkan prespektif teoritis tersebut, maka peneliti menganalisis penerapan E-Government melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.

### 1. *Support*

Support pemerintah Kota jambi dalam penerapan E-Government melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi hadir dalam bentuk Aturan dan Kebijakan Pemerintah, diantaranya UUD 1945 pasal 28 F yang menjelaskan tentang hak setiap orang untuk memperoleh informasi dan mengelola informasi.



Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Smart City. Serta Surat Kementerian Dalam Negeri No. 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19, kepada Dinas Dukcapil di Provinsi, Kabupaten/Kota. Landasan hukum tersebut itulah yang mendasari lahirnya aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.

Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam menerapkan e-government melalui aplikasi SIPADUKO dalam pelayanan informasi publik, juga didukung oleh pihak pemerintah Kota Jambi. Dapat terlihat dari adanya kesepakatan dalam membentuk e-government yang menghasilkan regulasi hukum yang mengatur seputar e-government dalam pelayanan informasi publik, sumber daya yang mendukung mensukseskan konsep e-governmnet tersebut, dan penerapannya Dinas Dukcapil memiliki yang namanya Pejabat Pengelola Informasi dan Administrasi Kependudukan yang didalamnya membidangi Tata Kelola SDM, Teknologi, Komunikasi dan Informasi.

Selain itu, support Pemda Kota Jambi diterakan dalam bentuk pembuatan website dan aplikasi SIPADUKO, yang sangat membantu dan efektif terlihat dari fungsinya yang telah mengakomodir pengajuan identitas kependudukan seperti KTP, KK, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran dan lain-lain secara online. Penyediaan infrastruktur penunjang pelayanan publik berbasis e-government tersebut merupakan salah satu bukti kepedulian pemerintah dalam membantu kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dalam bentuk sarana dan prasarana aplikasi SIPADUKO. Sarana dan prasarana yang dimaksud tidak hanya dalam



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 atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

bentuk fisik namun termasuk dalam jaringan seperti internet.

## 2. *Capacity*

Kapasitas Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam penerapan konsep E-Government melalui Aplikasi SIPADUKO dapat dilihat dari kapasitas SDM dan kapasitas keuangan.

Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam mensukseskan e-government melalui aplikasi SIPADUKO dalam pelayanan kependudukan di Dinas Dukcapil Kota Jambi. Pegawai yang dimaksud merupakan pegawai yang memiliki kemampuan dan skill yang dibutuhkan dalam penerapan e-government tersebut. Dari data dan wawancara peneliti menyimpulkan, Susunan Kepegawaian Dinas dukcapil Kota Jambi yang mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam perwujudan tujuan organisasi perangkat daerah, termasuk dalam penerapan e-government sebagai pelayanan publik.

Sedangkan dari sisi kapasitas keuangan, Dinas Dukcapil Kota Jambi mendapatkan alokasi anggaran dalam bidang pengembangan e-government seperti aplikasi SIPADUKO. Untuk anggaran yang digunakan selama kurun waktu periode renstra tahun 2018 sampai 2023 khusus pengelolaan dan pengembangan e-government adalah: 1) Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan sebesar Rp. 87.875.000, 2) Pembinaan dan Pengembangan pelayanan kependudukan sebesar Rp. 163.275.000. 3) Implementasi sistem administrasi sebesar Rp. 838.634.000, 4) Pengembangan sistem Administrasi Kependudukan sebesar Rp. 1.460.814.000. Hal tersebut menunjukkan bahwa kapasitas Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam hal keuangan sangat mumpuni



untuk pengembangan layanan kependudukan berbasis e-government.

### 3. *Value*

Pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari kuantitas manfaat yang diperoleh. Dalam penerimaan besar tidaknya manfaat atau nilai yang diperoleh, tentu bukan pemerintah sendiri yang menentukan tapi juga masyarakat yang menikmati dan menerima hal tersebut. Kebijakan pengembagnan aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi tentunya memiliki manfaat yang akan diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan dan pelaku sebagai pelaksana. Oleh sebab itu Dinas Dukcapil Kota Jambi harus teliti dalam memilih dan mennggunakan aplikasi apa dalam memberikan manfaat kepada masyarakat Penerapan e-government sebagai pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kota Jambi, memiliki dampak positif terhadap masyarakat.

Dengan adanya aplikasi SIPADUKO dalam bentuk website aplikasi berbasis mobile, masyarakat dapat melakukan pembuatan identitas kependudukan secara online tanpa harus ke kantor Dukcapil. Masyarat sendiri sudah merasakan manfaat dari pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi. Adapun manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat Kota jambi dengan adanya aplikasi SIPADUKO ini adalah kemudahan dalam pelayanan kependudukan seperti: 1) Pelayanan Kartu Keluarga (KK), 2) Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), 3) Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), 4) Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), 5) Pelayanan Akta Kelahiran, 6) Pelayanan Akta Kematian, 7) Pelayanan Akta Perkawinan, 8) Pelayanan Akta Perceraian.



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

Berdasarkan data dan hasil wawancara di lapangan maka dapat dilihat bahwa penerapan konsep E-Government melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi telah memenuhi indikator pengembangan konsep E-Government, yaitu *Support*, *Capacity* dan *Value*. 1) Dalam aspek *support*, pengembangan aplikasi SIPADUKO telah dipayungi oleh legalitas hukum melalui UUD 1945 pasal 28 F, Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Smart City dan Surat Kementerian Dalam Negeri Nomor 443.1/2978/Dukcapil Tahun 2020, Tentang Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19. 2) Dalam aspek *capacity*, pengembangan aplikasi SIPADUKO ditunjang oleh kemampuan SDM Dinas Dukcapil Kota Jambi yang memadai dan anggaran yang mencapai 1 Milyar. 3) Dalam aspek *value*, pengembangan aplikasi SIPADUKO telah memberikan value atau manfaat bagi masyarakat Kota Jambi pengguna layanan administrasi kependudukan. Manfaat tersebut dirasakan dengan adanya kemudahan proses dan pengajuan secara online, ekonomis dan cepat tanpa harus datang ke kantor Dukcapil.

#### **4. Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sipaduko dalam Tinjauan Ilmu Pemerintahan Islam**

Dalam prespektif fiqh pemerintahan Islam, pemerintahan yang baik dapat dikatakan sebagai sebuah ijtihad yang dilakukan dalam rangka mencapai masalah yang menjadi tujuan syari'at (maqashid syariah). Masalah tersebut adalah terciptanya suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik





secara politik maupun administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political frame work bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Dalam konsep masalah juga dibahas dalam kaidah qowaid fiqiyah, yaitu:

بالمصلحة ظمناً لدرء ألي ألام ت صرف

Artinya : “kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya adalah berkaitan dengan Kemaslahatan”.

Kaidah ini adalah kaedah khusus dalam bidang pemerintahan. Maksud kaedah ini adalah tindakan pemerintah harus berorientasi pada kemaslahatan umat. Good governance yang diwacanakan dan diterapkan dalam birokrasi sebagai sebuah upaya dari pemerintah dan masyarakat merupakan sebuah tindakan yang berorientasi masalah. Penguatan nilai-nilai akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum, dan partisipasi publik dalam pelaksanaan birokrasi publik menjadikan lembaga semakin kuat dan dapat menghasilkan manfaat yang maksimal.

Penerapan E-Government melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi sejalan dengan konsep pemerintahan Islam yang bertujuan memberikan “Maslahat” sebesar-besarnya pada masyarakat. Dengan adanya website dan aplikasi Sipaduko berbasis mobile, masyarakat dapat melakukan pembuatan identitas kependudukan secara online tanpa harus ke kantor Dukcapil. Masyarakat sendiri sudah merasakan manfaat dari pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO Dinas Dukcapil Kota Jambi.

Dengan adanya aplikasi SIPADUKO yang berbasis online dan digital, baik



masyarakat maupun pemerintah dapat lebih hemat biaya, hemat waktu, dan tenaga, sehingga dapat focus untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu dari pelayanan tersebut. Pihak Dinas Dukcapil sudah memaksimalkan segala upaya untuk melakukan pelayanan kependudukan secara online melalui aplikasi SIPADUKO. Namun kembali lagi kepada masyarakat untuk memanfaatkan segala kemudahan dan fasilitas yang telah diberikan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi tersebut.

Adapun masalah secara spesifik yang dapat dirasakan oleh masyarakat Kota Jambi dengan adanya aplikasi SIPADUKO ini adalah kemudahan dalam pelayanan kependudukan seperti: Pelayanan Kartu Keluarga (KK), Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), Pelayanan Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), Pelayanan Akta Kelahiran, Pelayanan Akta Kematian, Pelayanan Akta Perkawinan dan Pelayanan Akta Perceraian.



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 V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis setelah melakukan penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan konsep E-Government melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi telah memenuhi indikator konsep E-Government, yaitu *Support, Capacity* dan *Value*. 1) Dalam aspek *support*, pengembangan aplikasi SIPADUKO telah dipayungi oleh legalitas hukum melalui UUD 1945, Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Smart City dan Surat Kementerian Dalam Negeri Nomor 443.1/2978/Dukcapil Tahun 2020, Tentang Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19. 2) Dalam aspek *capacity*, pengembangan aplikasi SIPADUKO ditunjang oleh kemampuan SDM Dinas Dukcapil Kota Jambi yang memadai dan anggaran yang mencapai 1 Milyar. 3) Dalam aspek *value*, pengembangan aplikasi SIPADUKO telah memberikan value atau manfaat bagi masyarakat Kota Jambi pengguna layanan administrasi kependudukan.
2. Kendala yang dihadapi dalam penerapan e-government dan pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi terdiri dari 4 aspek yaitu, kendala pada aplikasi, kendala pemahaman pada teknologi, dan kendala media online dan website, serta kendala dalam pelayanan publik.
3. Solusi untuk mengatasi kendala penerapan e-government dan pelayanan publik melalui aplikasi SIPADUKO yaitu. 1) Solusi terkait kendala pemulihan

aplikasi SIPADUKO adalah melalui sosialisasi dan pemecahan masalah melalui pelayanan via offline atau datang langsung ke kantor. 2) Solusi terkait kendala berkaitan dengan kegagapan masyarakat terhadap teknologi dilakukan melalui edukasi dan sosialisasi pada masyarakat ketika datang ke kantor dan pembuatan tutorial penggunaan layanan Adminduk melalui aplikasi SIPADUKO. 3) Solusi terkait kendala berkaitan dengan media sosial dan penggunaan website SIPADUKO adalah melalui sosialisasi pada masyarakat untuk mengakses aplikasi SIPADUKO. 4) Solusi terkait kendala berkaitan dengan masyarakat yang terkendala dengan aplikasi SIPADUKO adalah dengan tetap melakukan layanan administrasi kependudukan secara offline.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut yaitu, Penerapan layanan publik berupa layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi secara keseluruhan telah berjalan baik, namun ada beberapa kendala yang dihadapi, yaitu masalah pemahaman masyarakat dan penguasaan teknologi. Jadi diharapkan pada pihak Dinas Dukcapil Kota Jambi untuk meningkatkan sosialisasi terkait aplikasi SIPADUKO ataupun melakukan pelatihan pada masyarakat untuk menggunakan layanan administrasi kependudukan SIPADUKO tersebut, sehingga manfaat yang dirasakan akan semakin meningkatbaik secara kualitas maupun secara kuantitas.



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 PUSTAKA

- Ahmad Nurmandi, *Manajemen Perkotaan Teori Organisasi, Perencanaan, Perumahan, Pelayanan dan Transportasi Mewujudkan Kota Cerdas*, (Yogyakarta: Jusuf Kalla School of Government Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, JKSG UMY).
- Diah Rachma Aprianty, "Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda", *eJournal Ilmu Pemerintahan*, Volume 4, Nomor 4, 2016
- Djonet Santoso, *Buku Administrasi Publik*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor, 2015.
- DPR RI, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Jakarta: DPR RI, 2009.
- DPR RI. *UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, Jakarta: DPR RI, 2009.
- Eko Indrajit, *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, Jakarta: APTIKOM, 2006.
- Falih Fuadi dan Bintoro Wardiyanto, *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Hootsuite, *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2020*, Jakarta: Hootsuite, 2010.
- Indrajit, Richardus Eko, *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.



Kemendagri, *Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Dalam Pengembangan E-Government*, Jakarta, Kemendagri, 2003.

Kemenpan, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003*, Jakarta: Kemenpan, 2003.

Kemenpan. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta: Kemenpan, 2004.

Kementrian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, “Komponen Smart City di Indonesia Menuju Kota Berkelanjutan” *Jurnal Strategi dan Bisnis*, Vol. 4, No. 2.

M. Richard Streers, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1985.

Miftah Thoha, *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: Rajawali, 1991.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.

Muhammad Habibih Wahid, *Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Keuangan Daerah dalam Upaya Optimalisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Takalar*, Makassar, UMM, 2015.

Pemkab Muaro Jambi. *Masterplan Pengelolaan TIK (E-Government) Kabupaten Muaro Jambi*, Muaro Jambi: Pemkab Muaro Jambi, 2019.

Poerwadarminta, W. J. S., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1999.



- Priskadini Insani, "Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City," *PUBLISIA Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Volume 2, Nomor 1. 2017.
- Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, Jakarta: APTIKOM, 2006.
- Santoso, Djonet. *Buku Administrasi Publik*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor, 2015.
- Sedarmayanti. *Metodologi Penelitian*, Bandung: Mandar Maju, 2002.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Siagian, Sondang P. *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada, 2002.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bandung: Bumi Aksara, 2010.
- Sondang P. Siagian, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Steers, Richard M. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga, 1985.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tim Penyusun, *Pedoman Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik*, (Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara, 2014.
- Tim Penyusun. *Pedoman Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik*, Jakarta: Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara, 2014.



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 sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## LAMPIRAN

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

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 atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha 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- 577/D.II.1/PP.00.11/1/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian/Riset

Jambi, 30 Januari 2023

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Kependudukan  
dan Catatan Sipil Kota Jambi  
Di -  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Sehubungan 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:

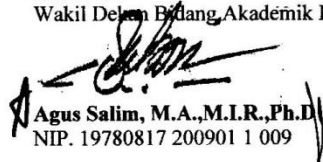
Nama : **Erika Melyasandi Putri**  
NIM : 105190188  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Judul Skripsi : **Penerapan E-Government melalui Pelayanan Aplikasi Sistem Kependudukan Online (SIPADUKO) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.**

Lokasi Penelitian : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi  
Waktu Penelitian : 30 Januari 2023 – 30 April 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 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 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 Suftha Jambi

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

## LAMPIRAN 2

### INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

No	Data	Metode	Jenis Data
1.	Gambaran Lokasi Penelitian	- Observasi  - Dokumentasi	- Lokasi, organisasi, sejarah  - Dokumen landasan hukum - Dokumen Organisasi -Dokumen Visi-Misi
2.	Penerapan E-Government Aplikasi Sipaduko	- Observasi  -Dokumentasi  - Wawancara	- Aplikasi Sipaduko dan Dinas Dukcapil - Dokumentasi Penggunaan Aplikasi Sipaduko -Wawancara Penerapan konsep E-Govermnet
3.	Hambatan dan Solusi	- Observasi  - Dokumentasi  - Wawancara	- Aplikasi masyarakat dan pengguna Sipaduko dan Dinas Dukcapil - Dokumentasi hambatan dan solusi Penggunaan Aplikasi Sipaduko -Wawancara hambatan dan solusi Penerapan konsep E-Govermnet

### PANDUAN WAWANCARA

No	Daftar Pertanyaan
1.	<p>Pegawai Dinas Dukcapil Kota Jambi (Gambaran Lokasi Penelitian)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana sejarah berdirinya Dinas Dukcapil Kota jambi</li> <li>2. Bagaimana sejarah dan latar belakang dibuatnya aplikasi sipaduko</li> <li>3. Apa tujuan dari pembuatan aplikasi sipaduko</li> <li>4. Apa fungsi dan pelayanan publik yang ada pada aplikasi sipad</li> <li>5. Siapa yang memiliki wewenang dalam pengoperasian dan in data pada aplikasi sipaduko.</li> <li>6. Bolehkah saya meminta data perkembangan jumlah masyarakat yangmelakukan pelayanan publik pada aplikasi sipaduko (dalam bentuk file).</li> <li>7. Bagaimana minat dan respon masyarakat terhadap adanya aplikasi</li> </ol>



sipaduo ini.

8. Bagaimana respon pegawai terhadap keberadaan aplikasi sipaduko ini dan bagaimana dampak aplikasi sipaduko ini terhadap pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kota Jambi, baik positif ataupun negatif.

Pegawai Dinas Dukcapil Kota Jambi  
(Penerapan, Kendala dan Solusi)

1. Bagaimana mekanisme pelayanan KTP Elektronik melalui Aplikasi SIPADUKO?
2. Bagaimana mekanisme pelayanan Kartu Keluarga melalui Aplikasi SIPADUKO?
3. Bagaimana mekanisme pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Aplikasi SIPADUKO?
4. Bagaimana mekanisme pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian melalui Aplikasi SIPADUKO?
5. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?
6. Bagaimana antusiasme masyarakat terhadap pelayanan Aplikasi SIPADUKO Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?
7. Apasaja kendala yang dihadapi dalam penerapan pelayanan publik melalui Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?
8. Apa kendala yang berkaitan dengan kepegawaian, dan seperti apa contohnya?
9. Apa solusi yang diambil?
10. Apa kendala yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, dan seperti apa contohnya?
11. Apa solusi yang diambil?
12. Apa kendala yang berkaitan dengan penggunaan media online atau website, dan seperti apa contohnya?
13. Apa solusi yang diambil?
14. Apa kendala yang berkaitan dengan kebijakan dari pemerintah, dan seperti apa contohnya?
15. Apa solusi yang diambil?
16. Apa kendala yang berkaitan dengan pelayanan terhadap masyarakat, dan seperti apa contohnya?
17. Apa solusi yang diambil?

Masyarakat

2.
  1. Apakah bapak/ibu mengetahui adanya layanan publik melalui Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.
  2. Apa saja jenis pelayanannya.
  3. Apakah bapak/ibu pernah menggunakan layanan publik Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?
  4. Pada jenis pelayanan apa saja?
  5. Apakah bapak/ibu pernah menggunakan layanan KTP Elektronik

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

	<p>melalui Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?</p> <ol style="list-style-type: none"><li>6. Apakah bapak/ibu pernah menggunakan layanan Kartu Keluarga melalui Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?</li><li>7. Apakah bapak/ibu pernah menggunakan layanan Kartu Identitas Anak melalui Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?</li><li>8. Apakah bapak/ibu pernah menggunakan layanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian melalui Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?</li><li>9. Bagaimana menurut pendapat bapak/ibu tentang Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?</li><li>10. Apakah berjalan efektif atau malah menghambat keperluan bapak/ibu penerapan Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?</li><li>11. Apa kendala yang bapak/ibu hadapi ketika melakukan kegiatan pelayanan publik Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?</li><li>12. Bagaimana harapan bapak/ibu kedepannya terkait Aplikasi SIPADUKO pada Dinas Dukcapil Kota Jambi?</li></ol>
--	--

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 3

#### DAFTAR INFORMAN WAWANCARA

No	Stakeholder	Jumlah
1	Kabid Dinas Dukcapil Kota Jambi	1 orang
2	Koordinator Sistem Admnistrasi Kependudukan	1 orang
3	Koordinator Tata Kelola SDM dan TIK Admnistrasi Kependudukan	1 orang
4	Masyarakat pengguna Aplikasi SIPADUKO	5 orang

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 atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### LAMPIRAN 4

### DOKUMENTASI



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



@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulfthan Thaha Saifuddin 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



@ Hak cipta milik UIN Suntho Jambi

State Islamic University of Suntho Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS SUNTHO THAHA SAIFUDDIN  
SUNTHO THAHA SAIFUDDIN  
J. A. M. B. I.

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



## CURRICULLUM VITAE



Nama : Erika Melysandi Putri  
NIM : 105190188  
Tempat, Tanggal Lahir : Sungai Rengas, 02 September 2001  
Alamat Email : erikamelysandip@gmail.com  
Alamat : Simpang Sungai Rengas  
Motto Hidup : Jangan pernah bandingkan prosesmu dengan proses orang lain, karena semua punya porsi masing-masing.  
Hobby : Membaca dan Travelling

Nama Orang Tua :

Ayah : Kisnadi  
Ibu : Mayalis

Pendidikan

1. SD : SDN 33/1 Simpang Sungai Rengas
2. SMP : SMP 9 Batang Hari
3. SMA : SMAN 7 Batang Hari
4. UIN : 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, 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