

**Evaluasi Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Sipaduko Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi**

**<sup>1</sup>Azna Yusra Sylviana, Ria Ariany, Hendri Koeswara**

<sup>1</sup>Universitas Andalas, Indonesia; aznayusra17@gmail.com

Received: August 30, 2023; In Revised: November 25, 2023; Accepted: December 29, 2023

**Abstract**

Presidential Instruction No.3 of 2003 about the National Policy and Strategy for the Development of E-Government is the beginning step towards the utilization of information technology communication within the scope of government. To ensure that e-government development through the sipaduko application runs optimally and with quality, a tool is needed to measure the extent to which the maturity level of e-government system in the sipaduko application develops. Researchers use descriptive qualitative methods in evaluating e-government maturity as proposed by Fietkiewicz et.al in 2017 through five pillars, namely are information dissemination (catalogue), communication, transaction, interoperability/integration and participation. The results of the study show that evaluating the maturity of e-government implementation through the sipaduko application on the information dissemination (catalogue), communication and participation pillars is not optimal, while the others two pillars, namely transaction and interoperability/integration are in the optimal category. Civil Registry Service Jambi City is expected to be able to make improvements and develop the sipaduko application to be more optimal, so that the implementation of e-government at the Civil Registry Service Jambi City is better.

**Keywords:** Evaluation, E-Government, Sipaduko Application

**Pendahuluan**

Internet merupakan singkatan dari *Interconnected Networking* dimana sebuah jaringan global yang menghubungkan berbagai komputer dari seluruh dunia dalam berbagai macam jaringan, dengan internet orang-orang dapat mencari dan berbagi informasi tanpa batasan ruang dan waktu (Gani, 2018). Kehadiran *e-government* bertujuan untuk mempercepat terwujudnya *good governance*, dimana memuat unsur akuntabilitas, transparansi, responsif, setara dan inklusif, efektif dan efisien, mengikuti aturan hukum, partisipatif, dan berorientasi kepada kesepakatan (Yuhefizar et al, 2017). *Good governance* diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang maksimal, efektif dan efisien terhadap masyarakat selaku penerima layanan, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang selama ini selalu menjadi kritikan masyarakat. Disamping itu, penggunaan TIK ini juga harus diimbangi dengan kesiapan aparatur negara dalam pengetahuan teknologinya dan termasuk budaya kerja sebagai penunjang lahirnya e-Government yang berkualitas. Manfaat dari penerapan e-Government pada kantor-kantor pemerintahan ialah sebagai penyedia layanan dasar kebutuhan layanan serta memperkuat hubungan antara masyarakat dengan pemerintah, dimana kegiatan atau layanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat tidak memiliki batasan ruang dan waktu, dengan internet masyarakat dapat dengan mudah mengakses apa saja yang ingin diketahui (Nugraha, 2018).

Salah satu instansi pemerintah daerah Kota Jambi yang turut serta melaksanakan penerapan e-government dalam pelaksanaan pelayanan publik ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Dukcapil merupakan salah satu pelaksana pelayanan dalam bidang pelayanan administratif yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Walikota Kota Jambi merilis salah satu pelayanan publik berbasis *e-service* pertama kalinya pada kegiatan pelayanan publik administrasi tersebut yang diberi nama “SIPADUKO” (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) pada 1 Desember 2021 dan dapat diakses pada website resmi Dinas Dukcapil Kota Jambi, aplikasi SiKoja (Sistem Informasi Kota Jambi) serta dapat diunggah pada *play store* dari masing-masing telepon genggam masyarakat. Aplikasi Sipaduko merupakan suatu aplikasi yang digunakan sebagai pengelola data kependudukan daerah yang meliputi berbagai kegiatan administrasi kependudukan seperti e-KTP, KK, Akte Kelahiran, dan lain sebagainya. Namun pada pelaksanaannya ternyata didapati beberapa kelemahan pada aplikasi sipaduko sebagai sebuah sistem berbasis elektronik pengelola data kependudukan. Hal ini dibuktikan dengan penilaian langsung dari beberapa pengguna aplikasi pada penilaian *google form*, dimana pada pengaksesan aplikasi tersebut masih terbilang cukup lamban dan beberapa fitur yang kurang mendukung, sehingga membuat pengguna memakan waktu lebih untuk mengaksesnya. Beberapa pengguna juga mengeluhkan bahwa aplikasi sering kali mengalami keadaan *freeze*, dimana aplikasi tersebut terdiam beberapa saat lalu keluar dengan sendirinya. Selain itu, masyarakat juga menambahkan agar aplikasi sipaduko tersebut ditambahkan fitur komunikasi 2 arah antara masyarakat dengan pegawai pemberi layanan guna masyarakat dapat berkomunikasi langsung dengan pegawai terkait layanan yang ingin diketahui masyarakat.

Keluhan-keluhan tersebut tentu menjadi teguran keras bagi pemerintah daerah khususnya pada Dinas Dukcapil Kota Jambi agar dapat meningkatkan sistem dari aplikasi sipaduko, dengan demikian masyarakat tertarik menggunakan aplikasi sipaduko sebagai layanan berbasis digital. Tidak lama setelah keluhan-keluhan masyarakat bermunculan, akhirnya aplikasi sipaduko tersebut mengalami pemberhentian operasional (sementara) dan masyarakat kembali melakukan pelayanan secara konvensional, berdasarkan berita online TribunJambi “Pelayanan Online Dukcapil Kota Jambi Tutup Sementara, Server Down”, terdapat pemindahan server dari Dinas Dukcapil Kota Jambi ke Diskominfo Kota Jambi, hal tersebut dilakukan karena arus listrik pada Dinas Dukcapil Kota Jambi sering kali turun, maka dari itu pelayanan secara online tersebut tidak terlaksana dengan baik. Berdasarkan berita tersebut, terlihat ketidaksiapan dari pihak Dinas Dukcapil Kota Jambi terhadap sebab-akibat yang akan datang dalam menggunakan sistem berbasis elektronik. Kepala Dinas Dukcapil menyatakan terdapat hanya 10% dari masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi tersebut, dimana hanya 10-15 orang yang menggunakan aplikasi sipaduko dari 100 data yang mengajukan KK langsung ke Dinas Dukcapil Kota Jambi. Menanggapi hal tersebut, Dinas Dukcapil bekerja sama dengan Dinas Kominfo Kota Jambi untuk mengupgrade aplikasi sipaduko tersebut menjadi versi yang lebih menarik, diketahui pada versi pertama persoalan yang terdapat pada aplikasi tersebut ialah pada sistem teknis (server penuh), sehingga membuat proses layanan menjadi lamban.

Berdasarkan fenomena-fenomena empiris yang telah peneliti jabarkan diatas mengenai aplikasi sipaduko, peneliti melihat bahwa penerapan *e-government* melalui aplikasi sipaduko masih dalam tahap peralihan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis elektronik seperti saat ini, sehingga dalam penyelenggaraannya masih belum optimal baik dari pemerintah daerah sebagai pihak penyedia layanan maupun antusias masyarakat sebagai penerima layanan. Maka dari itu, peneliti bermaksud melakukan evaluasi terhadap aplikasi tersebut dengan tujuan membahas lebih dalam mengenai perkembangan kematangan sistem aplikasi sipaduko, dikarenakan terkait sistem layanan berbasis elektronik ini seharusnya sudah menjadi standar pelayanan yang biasa digunakan masyarakat mengingat era globalisasi saat ini semakin

meningkat. Namun pada kenyataannya masyarakat Kota Jambi tidak terlalu antusias akan layanan sistem aplikasi tersebut, padahal sistem ini dapat lebih efisien dan efektif jika dapat diterapkan dengan baik. Pihak Dinas Dukcapil juga diharapkan dapat menjaga kualitas kinerja dari aplikasi sipaduko dan terus memberikan dorongan kepada masyarakat agar dapat lebih memilih layanan secara online tersebut.

Berdasarkan fenomena yang telah peneliti jabarkan diatas, serta beberapa kali melakukan wawancara skala kecil bersama pihak terkait, peneliti melihat bahwa penelitian ini menarik dilakukan karena Kota Jambi merupakan salah satu Kota yang terbuka akan dunia teknologi terbukti dengan beberapa penghargaan yang telah diraih oleh Pemerintah Daerah Kota Jambi untuk kategori pemanfaatan *e-Government*, namun pada Dinas Dukcapil masih terbilang kurang maksimal baik dari segi sistem dan fitur layanan aplikasi sendiri, sehingga antusias masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut tidak terlihat atau hanya terlihat pada awal peluncuran saja, namun tidak bertahan secara optimal.

### Metode Penelitian

Jenis penelitian yang akan peneliti lakukan menggunakan penelitian deskriptif. Model pendekatan yang peneliti gunakan adalah kualitatif, menurut Strauss dan Corbin pendekatan kualitatif merupakan jenis pendekatan yang hasil temuannya tidak diperoleh menggunakan statistik, angka maupun bentuk hitungan lainnya, melainkan menggunakan kata-kata (hasil wawancara) dan fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan, kemudian dideskripsikan lalu dianalisis sesuai temuan yang diteliti (Afrizal, 2019). Peneliti menggunakan jenis dan pendekatan penelitian model kualitatif deskriptif karena dianggap sesuai dengan tema yang peneliti lakukan yaitu terkait evaluasi penerapan e-government melalui aplikasi sipaduko pada Dinas Dukcapil Kota Jambi.

Jenis wawancara yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, dimana proses wawancara yang menggunakan panduan wawancara yang berasal dari topik objek pembahasan penelitian dengan tujuan untuk memperoleh jawaban yang lebih terbuka terkait dengan evaluasi *e-Government* melalui aplikasi sipaduko pada Dinas Dukcapil Kota Jambi (Sugiyono, 2016). Peneliti menggunakan jenis wawancara terbuka agar dapat secara leluasa menggali data lebih lengkap dan lebih dalam sehingga pemahaman peneliti terhadap fenomena penerapan *e-Government* melalui aplikasi sipaduko. Peneliti telah melakukan wawancara kepada seluruh informan yang dianggap mampu menjawab pertanyaan dan wawancara tersebut dilakukan secara langsung dengan informan secara tatap muka ditempat.

Observasi merupakan aktivitas yang dilakukan peneliti dalam penelitian dengan pengamatan dan pencatatan terhadap permasalahan penelitian, pada penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan, dimana peneliti mengamati, menganalisis dan menyimpulkan perilaku lingkungan yang peneliti amati tanpa berpartisipasi secara aktif dalam kegiatan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi terhadap proses layanan adminduk pada Dinas Dukcapil Kota Jambi melalui aplikasi sipaduko. Peneliti mengamati bagaimana proses dokumen masyarakat diproses hingga selesai, mulai dari kedatangan masyarakat yang baru ingin menggunakan aplikasi maupun yang telah menggunakan aplikasi. Peneliti mencatat secara rinci dari hasil yang telah diamati dan mendokumentasikan aktivitas yang terjadi terkait layanan *e-Government* pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Dalam penelitian ini peneliti juga memanfaatkan berbagai dokumentasi-dokumentasi yang diperlukan dalam pengumpulan data penelitian terkait evaluasi penerapan e-government melalui aplikasi sipaduko pada Dinas Dukcapil Kota Jambi

Pada penelitian ini pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik *Snowball Sampling* dimana teknik pengambilan sampel yang awalnya berjumlah sedikit namun semakin lama akan menjadi banyak, peneliti memilih teknik ini dikarenakan data yang diambil terhadap informan/sampel dapat lebih memuaskan, dimana jika pada satu dua informan data yang diperoleh masih kurang lengkap maka peneliti dapat mengambil dari informan lainnya. Pada penelitian ini yang merupakan informan penelitian terkait objek peneliti yaitu aplikasi sipaduko, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1  
Daftar Sampel

No	Nama	Jabatan	Alasan Pemilihan Informan
1	Efrin S.E	Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi	Memiliki wewenang atas informasi administrasi kependudukan pada Dinas Dukcapil Kota Jambi
2	Nuraini, S.E	Kasi Sub Koordinator Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana Ahli Muda Dinas Dukcapil Kota Jambi	Mengetahui dan memiliki pengelolaan akses dan data bagaimana pelaksanaan aplikasi sipaduko pada Dinas Dukcapil Kota Jambi
3	Anita Widya Lestrai	Operator Layanan Sistem Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi	Memiliki wewenang dalam menjalankan aplikasi sipaduko dan bersentuhan langsung kepada masyarakat (pengguna) aplikasi sipaduko.
4	Eko	Administrator Database	Mengetahui terkait database administrasi informasi kependudukan pada Dinas Dukcapil Kota Jambi

Sumber: Olahan Peneliti 2023

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Pertama, proses reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data bukanlah proses yang sekali jadi, tetapi proses yang berulang selama proses penelitian kualitatif berlangsung. Kedua, penyajian data dimaknai sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencemari penyajian data ini maka akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya meneruskan analisis atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Ketiga, kegiatan analisis interaktif keempat adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari atlit benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Sedang verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisis selama peneliti mencatat, atau suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau peninjauan kembali serta tukar pikiran antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesempatan intersubjektif” dengan kata lain makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya (validitasnya).

## Hasil dan Pembahasan

### Information Dissemination

Pilar pertama adalah *information dissemination (catalogue)*, fokus utama dari pilar ini terletak pada konten yang dipublikasikan pada sebuah aplikasi melalui aspek kegunaan dan kemudahan akses. Dimana fitur-fitur yang ditampilkan pada aplikasi mempunyai karakteristik/symbol sesuai dengan kegunaan atau fungsi dari fitur yang ditampilkan serta kemudahan akses dari sistem server operator yang menjalankan, agar aplikasi tersebut dapat diakses dengan mudah untuk masyarakat luas sebagai pengguna layanan.

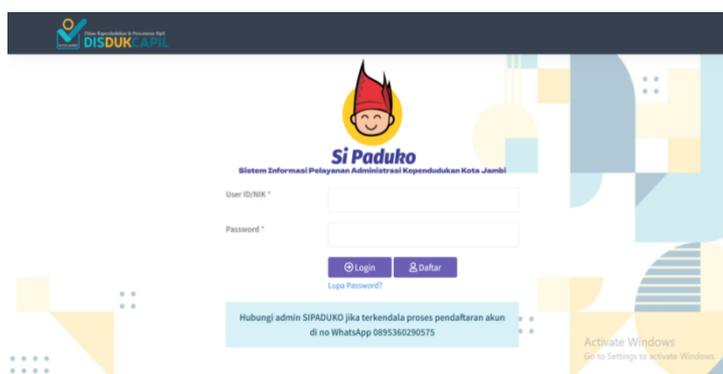
### Tampilan layar/ Fisik (*catalogue*)

Sebagai layanan berbasis digital tentu harus menampilkan sesuatu yang terlihat menarik agar pengguna dapat tertarik untuk menggunakan layanan berbasis digital tersebut. Menurut Eva Astuti Mulyani, dkk tampilan layar merupakan setiap fitur yang ditampilkan harus memiliki kegunaan yang jelas dan kemudahan akses terhadapnya (Eva Astuti et al., 2021). Hal ini diperuntukan agar pengguna merasa puas dalam menggunakan sebuah aplikasi. Umumnya pada sebuah aplikasi memuat informasi-informasi terbaru terkait tujuan dari aplikasi, ketersediaan fitur seperti prosedur layanan, persyaratan *login* aplikasi serta fitur-fitur yang terdapat didalam sesuai dengan layanan yang disediakan pada konteks aplikasi.

Pada Aplikasi Sipaduko sesuai dengan namanya yaitu melayani layanan terkait administrasi kependudukan masyarakat khusus yang telah terdaftar sebagai warga Kota Jambi. Adapun didalamnya memuat berbagai fitur-fitur terkait layanan adminduk, namun pada aplikasi sipaduko sendiri belum terdapat fitur informasi terbaru mengenai layanan adminduk (*up to date*), didalam aplikasi hanya terdapat fitur-fitur informasi sesuai layanan yang tersedia pada layanan aplikasi terkait administrasi kependudukan seperti layanan pembuatan e-KTP, KK, KIA, AKTA Kelahiran- Kematian dan layanan lainnya terkait adminduk. Adapun tampilan layar (*catalogue*) dari aplikasi sipaduko yang terbagi atas 2 versi website dan smartphone (android dan ios) untuk tampilan dari website dan android kurang lebih terverifikasi sama, namun terdapat perbedaan pada versi ios yaitu sebagai berikut:

Gambar 1

Tampilan masuk aplikasi sipaduko (web/android)



Sumber: website aplikasisipaduko.go.id, 2023

Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa desain tampilan awal masuk aplikasi sipaduko cukup sederhana dan berwarna ringan (tidak mencolok), dimana pemberian warna tampilan web/android didominasi dengan warna biru dan coklat muda, selanjutnya terdapat logo aplikasi sipaduko, kemudian terdapat fitur/menu *user id* dan *password* untuk pengguna melakukan registrasi akun, dan fitur daftar untuk pengguna baru aplikasi sipaduko. Selanjutnya terdapat pilihan lupa password sebagaimana standar tampilan aplikasi login pada umumnya.

Pada bagian paling bawah terdapat menu pilihan “Hubungi admin SIPADUKO jika terkendala proses pendaftra akun di no Whatsapp 0895360290575”, sebagai menu pilihan pengguna jika terkendala dalam proses *login* maupun pembuatan akun baru.

Gambar 2

Tampilan masuk aplikasi sipaduko (ios)



Sumber: Aplikasi Sipaduko (ios), 2023

Berdasarkan kedua gambar diatas dapat dilihat desain yang cukup sederhana dan tidak rumit, lalu terdapat beberapa perbedaan tampilan layar (*catalogue*) antara web/android dengan versi ios. Pertama, pada pemberian warna tampilan web/android berwarna didominasi dengan warna biru, sedangkan pada versi ios didominasi dengan warna hijau. Kedua, pada kedua versi terdapat fitur/menu pilihan kontak operator namun berbeda tampilan, dimana tampilan pada web/android lebih signifikan dibandingkan versi ios. Berdasarkan wawancara bersama pihak Dinas Dukcapil Kota Jambi dan pihak Diskominfo Kota Jambi ialah perbedaan diantara versi website dan android dengan versi pengguna ios hanya tinggal menunggu waktu saja untuk dapat menyamaratakan ketiga versi tersebut, hal ini dikarenakan untuk versi ios sedikit lebih lama dalam pengembangannya karena proses pembuatan, server dan lain sebagainya membutuhkan waktu. Namun, pada dasarnya menu atau fitur pilihan dan fungsi pada halaman depan *login/sign up* pada aplikasi sipaduko dengan ketiga versi tersebut tetap sama.

Disamping itu, peneliti juga melakukan FGD (*Focus Grup Discussion*) bersama ahli IT terkait tampilan layar (*catalogue*) aplikasi sipaduko baik pada versi *website* dan *smartphone*, yang sudah cukup lama berkecimpung dalam dunia pembuatan aplikasi. Peneliti bersama ahli IT yaitu Mahajaaji Yudana (28 Tahun) sebagai pemilik perusahaan dari CV. Hendebro Jambi yang beroperasi sejak Tahun 2020 hingga sekarang, cukup sering dilibatkan pemerintah daerah Kota Jambi dalam melakukan pembuatan aplikasi maupun kerjasama dengan instansi pemerintah dan pihak swasta di Kota Jambi terkait sistem digital. Diantaranya seperti Bank 9 Jambi, RS. Baiturahim Kota Jambi, Universitas Adiwangsa Jambi (UNAJA), Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) Kota Jambi dan lain sebagainya.

Peneliti bersama ahli IT dan tim dari CV. Hendebro melakukan observasi terhadap aplikasi sipaduko dengan pertemuan awal, dimana peneliti memberitahukan ahli IT untuk ingin mengevaluasi sebuah aplikasi, yaitu aplikasi sipaduko, setelah beberapa minggu kemudian peneliti kembali mengadakan pertemuan bersama ahli IT dan tim. Pada pertemuan berikutnya Mahajaji, dkk melihat bagaimana aplikasi sipaduko tersebut dalam sistem digital dikategorikan responsif, selanjutnya peneliti bertanya terkait tampilan dari aplikasi sipaduko menurut pandangan ahli IT tersebut, menyebutkan bahwa menunjukkan bahwa tampilan layar dari aplikasi sipaduko sederhana, rapi dan tidak rumit. Ahli IT juga menambahkan bahwa tampilan aplikasi tersebut tertuju pada anak muda yang mahir dalam mengeksplor sesuatu yaitu aplikasi sipaduko, dibandingkan dengan orang tua yang lebih cenderung memilih datang langsung ke kantor, mendengar apa yang harus dilakukan lalu melakukan layanan.

**Kegunaan**

Kegunaan (*usability*) merupakan keadaan dimana seorang pengguna dalam berinteraksi dengan suatu benda, sistem aplikasi, teknologi maupun perangkat yang dapat digunakan dalam mewujudkan suatu keefektifan dan keefisienan serta pengguna dapat merasakan rasa puas dalam penggunaannya. Dalam konteks sistem aplikasi pemerintahan tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat dari segi kualitas sistem aplikasi, rincian informasi layanan, dapat dipercaya dan selalu berkembang. Aplikasi sipaduko sebagai salah satu bentuk mewujudkan penerapan e-government pada Dinas Dukcapil Kota Jambi yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus layanan administrasi kependudukan. Dari hasil observasi peneliti dilapangan mayoritas masyarakat masih banyak yang memilih melakukan layanan administrasi kependudukan secara langsung (konvensional) yakni datang ke kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi, daripada menggunakan layanan berbasis digital melalui aplikasi sipaduko. Namun saat ini kegunaan dari aplikasi sipaduko terlihat sedikit menurun, masyarakat lebih banyak memilih datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi dan mau untuk menunggu dalam proses layanan.

Tabel 2

Rekapitulasi pengguna aplikasi sipaduko Januari-Mei 2023

No	Jenis Layanan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Jumlah
1	KK	71	100	172	70	96	509
2	E-KTP	67	73	121	39	71	371
3	KIA	21	17	18	11	15	82
4	Konsolidasi	24	10	15	21	0	70
5	SKPWNI	18	9	29	15	22	82
6	AKTA (Kelahiran)	18	9	29	15	105	176
7	AKTA (Kematian)	3	2	3	4	6	18

Sumber: Dinas Dukcapil Kota Jambi, 2023

Berdasarkan tabel rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa pengguna aplikasi sipaduko sangat kurang dari penduduk masyarakat Kota Jambi, dapat dikatakan jumlah ini hanya sekitar 20% dari masyarakat Kota Jambi yang memilih menggunakan layanan secara offline. Maka dari itu, peneliti melakukan observasi langsung ke kantor Dinas Dukcapil untuk melihat keadaan sekitar dan mewawancarai beberapa masyarakat yang menggunakan aplikasi sipaduko. Sebelum peneliti bertemu masyarakat, peneliti melihat bagaimana kondisi kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam melakukan layanan secara offline.

Gambar 3

### Layanan adminduk secara offline



Sumber: Kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi, 2023

Berdasarkan hasil observasi peneliti, dari gambar diatas yang langsung peneliti ambil saat pagi hari dapat diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang memilih melakukan layanan secara offline, dimana masyarakat lebih merasa puas jika langsung melihat dan menunggu proses layanan tersebut. Hal tersebut tentu kurang efektif, dikarenakan dengan mayoritas masyarakat yang memilih layanan offline, maka keadaan Kantor Dinas Dukcapil akan ramai dikunjungi dan dapat membuat kondisi suasana kantor tidak kondusif pada suatu waktu, hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan masyarakat dan juga petugas dari Dinas Dukcapil sendiri.

Berdasarkan uraian indikator kegunaan diatas, dapat diketahui bahwa hingga saat ini masyarakat masih banyak memilih menggunakan layanan secara offline, walaupun demikian beberapa masyarakat telah menggunakan aplikasi sipduko. Hal tersebut didukung oleh beberapa faktor seperti, ketidaktahuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, rasa kurang puas/percaya terhadap layanan online dan kesulitan akses pada aplikasi sipaduko.

#### **Kemudahan Akses**

Kemudahan akses (*accessibility*) merupakan keadaan seseorang dalam menggunakan sebuah sistem dimana dapat digunakan dengan mudah. Kemudahan akses merupakan salah satu aspek utama dari layanan berbasis digital untuk dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pelayanan pada aplikasi kapanpun dan dimanapun berada dengan menggunakan jaringan internet yang stabil. Ciri-ciri utama dari aplikasi kategori *user friendly* adalah mudah digunakan dan dipahami. Kemudahan dalam mengakses aplikasi *e-Government* bisa dilihat dari berbagai kemudahan yang dirasakan pengguna saat mengakses setiap fitur yang terdapat didalam aplikasi.

Pada aplikasi sipaduko dapat diakses melalui layanan *website* pada PC (*Personal Computer*) dan *smartpone* baik versi android maupun ios. Kemudahan akses yang tergambar dari layanan aplikasi sipaduko terlihat pada fitur-fitur yang ditampilkan cukup sederhana dan tidak rumit. Pada setiap fitur diberikan gambar/symbol beserta nama dari masing-masing fitur sesuai dengan fungsinya, hal ini berguna untuk memudahkan pengguna dalam memilih menu fitur yang akan digunakan. Dalam proses penggunaannya terdapat beberapa kendala pada versi ios, seperti dalam proses mendownload formulir layanan diulang beberapa kali, namun pada pengguna android bisa sekali download saja. Lalu fitur pada beberapa aplikasi pengguna ios sering terjadi *freeze*, dan lain hal sebagainya.

Pernyataan tersebut peneliti konfirmasi kepada pihak Dinas Dukcapil dalam wawancara bersama Kabid Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Jambi yang merupakan kepala dari layanan aplikasi sipaduko, dapat diketahui bahwa dari segi kemudahan akses pada aplikasi sipaduko dalam versi website dan android sudah termasuk dalam kategori stabil, kecuali dalam keadaan server sedang di *upgrade*. Namun, pada versi ios pihak Dinas Dukcapil maupun Diskominfo menyetujui bahwa versi ios belum berjalan secara optimal dalam penggunaannya baik dalam segi server yang masih baru serta fitur-fitur yang belum di design sama dengan versi website ataupun android.

Berdasarkan uraian indikator kemudahan akses dapat diketahui bahwa, kendala aksesibilitas yang terjadi pada awal aplikasi sipaduko diluncurkan terletak pada sistem server yang penuh pada pihak ketiga (vendor), maka dari itu pihak dukcapil menyerahkan sistem aplikasi sipaduko untuk diperbaharui kembali dengan pihak Diskominfo Kota Jambi. Setelah mengalami imigrasi beberapa waktu, sistem server aplikasi sipaduko telah berjalan secara optimal khususnya untuk pengguna website dan android. Pada pengguna ios, dikarenakan masih baru dan membutuhkan penyesuaian dalam beberapa fiturnya jadi masih kurang optimal.

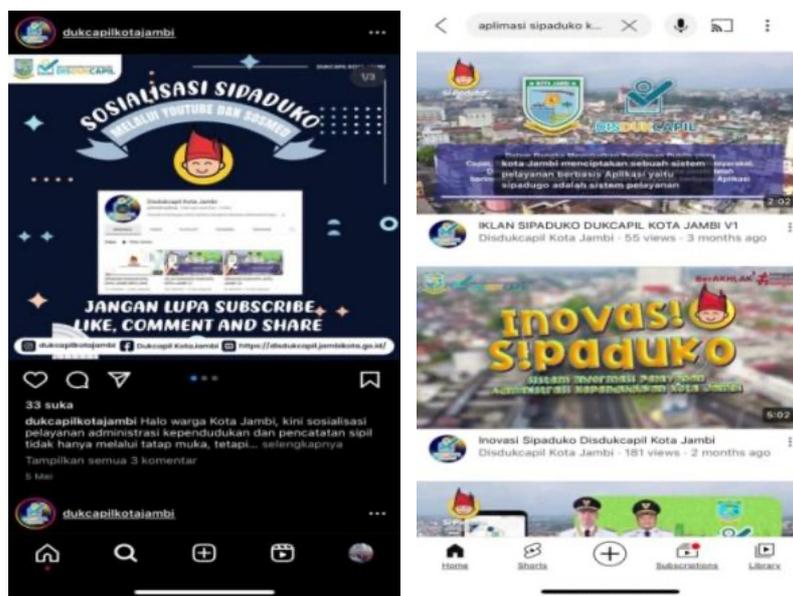
Berdasarkan uraian dari ketiga indikator pada pilar *information dissemination (catalogue)* diatas, dapat diketahui bahwa aplikasi sipaduko belum sepenuhnya secara optimal pada ketiga indikator. Seperti yang dikatakan Fietkiewicz et.al, dimana fokus utama dari pilar ini terletak pada konten yang dipublikasikan pada sebuah aplikasi melalui aspek kegunaan dan kemudahan akses (Fietkiewicz et al, 2017). Pada konten yang dipublikasikan pada aplikasi sipaduko masih kurang pada fitur informasi layanan. Dari segi aspek kegunaan, hingga saat ini mayoritas masyarakat masih menggunakan layanan secara offline, sehingga kegunaan aplikasi sipaduko tidak terlalu terlihat dibandingkan dengan layanan secara langsung datang ke kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi. Selanjutnya pada aspek kemudahan akses, aplikasi sipaduko telah memberikan layanan secara optimal, namun tidak dengan keseluruhan versi, dimana pada versi pengguna ios, masih terdapat kendala akses, tampilan fitur yang cukup signifikan dan layanan operator (whatsapp) yang berbeda dari versi website dan android.

### **Comunication**

Pilar kedua ialah komunikasi dimana pada layanan pemerintah berbasis digital komunikasi merupakan suatu hal yang bersifat wajib dikarenakan tanpa adanya pemanfaatan komunikasi pemerintah tidak dapat memperkenalkan maupun berkomunikasi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi. Pemanfaatan media sosial seperti *twitter*, *facebook*, *instagram*, *youtube* dan lain sebagainya dapat memudahkan pemerintah sebagai penyedia layanan dalam memperkenalkan, menyebarkan dan berkomunikasi langsung kepada masyarakat sebagai pengguna layanan *e-Government*. Penyediaan fitur *chat* pada aplikasi juga sebaiknya terdapat dalam aplikasi layanan, hal ini untuk memudahkan pengguna dalam berkomunikasi 2 arah terkait layanan-layanan maupun permasalahan yang terjadi saat proses layanan serta pengaduan. Berdasarkan hasil observasi pada pemanfaatan media sosial seperti *facebook*, *instagram* dan lain sebagainya belum terdapat pada aplikasi sipaduko, peneliti menuluri pencarian terkait penggunaan media sosial pada Dinas Dukcapil Kota Jambi, adapun layanan media sosial pada Dinas Dukcapil Kota Jambi tersebut terdapat 1 akun instagram dan 1 akun youtube yang didalamnya menampilkan seluruh layanan yang tersedia pada Dinas Dukcapil, informasi-informasi terbaru, pengumuman penting dan lain sebagainya termasuk layanan aplikasi sipaduko yang terlihat seperti gambar dibawah ini.

Gambar 4

Media sosial Dinas Dukcapil Kota Jambi



Sumber: Instagram dan Youtube Dinas Dukcapil Kota Jambi.go.id, 2023

Pada aspek fitur komunikasi 2 arah yang melibatkan pengguna dengan operator layanan pada aplikasi terdapat menu yang disebut “Bantuan” pada versi ios dan “Hubungi Kami” pada versi android, dimana pengguna akan terhubung dengan via whatsapp dan website. Berikut tampilan gambar menu fitur tersebut pada aplikasi sipaduko:

Gambar 5

Fitur Komunikasi Pada Pengguna Ios

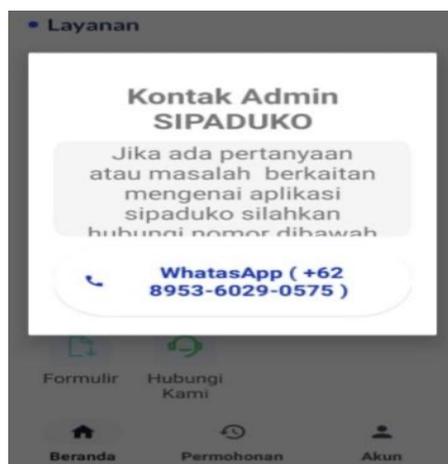


Sumber: aplikasi sipaduko (ios), 2023

Berdasarkan gambar 5.8 menghadirkan menu layanan “Bantuan” yang didalamnya menghadirkan tampilan fitur whatsapp dan website untuk pengguna gunakan jika terjadi kendala maupun untuk melakukan sesi pertanyaan terkait aplikasi sipaduko.

Gambar 6

Fitur komunikasi pada pengguna android



Sumber: aplikasi sipaduko (android), 2023

Selanjutnya terlihat perbedaan pada versi android pada gambar 5.9 dimana, menghadirkan menu tampilan “Hubungi Kami” dan langsung menghadirkan fitur chat melalui whatsapp, selanjutnya pada nomor ponsel yang digunakan operator juga berbeda, dimana pengguna yang memilih fitur tersebut akan langsung diarahkan kepada aplikasi whatsapp dan dapat berkomunikasi secara langsung (*chattingan*) bersama operator dari aplikasi sipaduko.

Peneliti sendiri telah melakukan observasi terkait kedua versi pada aplikasi sipaduko (android dan ios), pertama pada versi android. Respon dari operator sudah dalam kategori baik, dimana pengguna tidak melakukan *chat* bersama “robot” namun langsung dengan SDM (operator) dari Dinas Dukcapil Kota Jambi. Hal ini terbukti dengan pesan yang dikirimkan dapat diketik langsung oleh pengguna dan operator pun menjawab sesuai dengan apa yang ditanyakan oleh pengguna. Walaupun dapat dilihat bahwa akun whatsapp dari aplikasi sipaduko menggunakan metode “akun bisnis”, hal ini dapat dikatakan sebagai komunikasi 2 arah yang baik. Berikut tampilan aplikasi whatsapp yang terhubung dengan pengguna android dalam fitur “hubungi kami”.

Gambar 7

Tampilan fitur whatsapp (android)



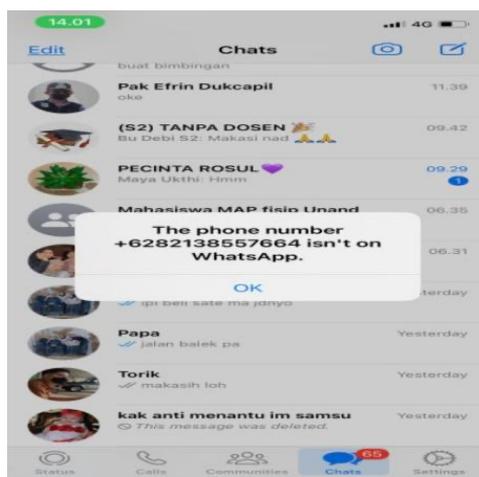
Sumber: apk whatsapp peneliti, 2023

Selanjutnya pada versi ios, langkah yang dilakukan pengguna sama saja dengan android yaitu dengan memilih fitur “pusat bantuan” dan memilih fitur *whatsapp* atau *website* untuk melakukan komunikasi kepada operator aplikasi sipaduko. Namun pada versi ios fitur

whatsapp tidak bisa digunakan, namun pengguna dapat memilih fitur website pada pengguna ios. Melihat dari kegemaran masyarakat khususnya Kota Jambi, penggunaan fitur whatsapp yang tidak bisa diakses membuat masyarakat menjadi malas, mayoritas komunikasi 2 arah lebih sering dilakukan pada platform whatsapp dibandingkan melalui website yang tampilan terlihat asing/ jarang digunakan mayoritas masyarakat.

Gambar 8

Tampilan fitur whatsapp (ios)



Sumber: apk whatsapp peneliti 2023

Berdasarkan uraian pilar komunikasi pada aplikasi sipaduko yang didalamnya memuat terkait penggunaan media sosial dan komunikasi 2 arah antara pengguna aplikasi dengan operator. Seperti yang dikatakan Fietkiewicz et.al (2017) bahwa didalanya terdapat pemanfaatan media sosial untuk memperkenalkan, memasarkan dan berkomunikasi, serta penggunaan media komunikasi 2 arah seperti whatsapp/email untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Pada penggunaan media sosial aplikasi sipaduko belum mempunyai akun tersendiri maupun tautan akun media sosial Dinas Dukcapil Kota Jambi didalamnya, hanya terdapat fitur-fitur layanan adminduk saja.

Namun demikian, pada kategori komunikasi 2 arah, aplikasi sipaduko sudah memiliki fitur yang diberi nama “hubungi kami” bagi pengguna yang mengalami kendala pada saat menggunakan aplikasi sipaduko maupun dalam melakukan sesi pertanyaan. Dimana fitur memiliki 2 menu pilihan yaitu whatsapp dan website, pada versi android lebih diprioritaskan melalui whatsapp dan versi ios lebih kepada melalui fitur website. Komunikasi tersebut bersifat chat, dimana pengguna dapat mengetik sendiri apa yang ingin ditanyakan maupun kendala yang sedang dihadapi dalam menggunakan aplikasi sipaduko.

### Transaction

Pada pilar ketiga yaitu *transaction* dalam model tingkat kematangan suatu sistem layanan berbasis digital terbagi atas 2 bentuk yaitu keuangan dan non keuangan, dimana menjelaskan sebuah sistem (website/aplikasi) dapat menghadirkan fitur seperti pembayaran, pertukaran informasi maupun pemberian informasi secara online. Artinya keadaan dimana pengguna layanan berbasis digital dapat melakukan pembayaran sesuai kebutuhan layanan yang digunakan pada suatu sistem dan juga memberikan informasi data diri, mengisi formulir pada sebuah platform dan lain hal sebagainya dilakukan secara online. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat sebagai pengguna aplikasi dapat memiliki rasa kepercayaan terhadap aplikasi dalam melakukan pembayaran, mengisi dan mengirim informasi pada suatu sistem berbasis digital.

## Transaksi Non Keuangan

Pada aplikasi sipaduko model transaksi yang digunakan berbentuk “transaksi non keuangan”. Dimana dapat dikatakan dalam dunia pembayaran seperti melakukan pembayaran secara non tunai. Menurut Kurnia (2020) transaksi non tunai merupakan pemindahan atau penukaran sejumlah uang dan informasi dari pihak konsumen dan produsen atau sebaliknya dengan menggunakan sistem layanan digital. Pada indikator transaksi non keuangan aplikasi sipaduko, dimana pengguna dapat mengisi dan mengirim formulir yang telah tersedia pada aplikasi sipaduko secara online, lalu output yang dihasilkan pun juga berbasis digital (online). Hal ini dilakukan untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi dikarenakan masukan dan keluaran/ hasil dari layanan secara keseluruhan berbasis digital. Aplikasi sipaduko menampilkan fitur “Formulir” pada bagian halaman utama yang berisikan format-format formulir yang dapat diunduh oleh pengguna sesuai dengan kebutuhan layanan yang diinginkan. Setelah formulir tersebut diunduh, pengguna akan melengkapi persyaratan apa saja yang terdapat dalam formulir tersebut, selain formulir yang dapat diakses secara online, persyaratan lainnya juga diberikan secara online melalui upload gambar, dimana pengguna memotret berkas yang harus dilengkapi pada form yang telah disediakan. Berikut tampilan dari menu formulir:

Gambar 9



Sumber: aplikasi sipaduko, 2023

Berdasarkan uraian diatas, dapat diketahui bahwa pada aplikasi sipaduko telah menghadirkan layanan online secara keseluruhan, dimana pengguna dalam pengisian data, formulir dan lain sebagainya dapat dilakukan dimana saja dan kapanpun. Pada aplikasi sipaduko juga sudah tersedia formulir-formulir sebagai persyaratan dalam melakukan layanan adminduk yang nantinya pengguna hanya tinggal mengunduh lalu mengupload kembali formulir tersebut jika sudah dilengkapi. Aplikasi sipaduko telah memenuhi aspek transaksi non keuangan (data) secara online dengan baik, mulai dari pengunduhan formulir yang telah tersedia pada fitur “Formulir”, pengisian formulir, selanjutnya dalam memasukkan formulir tersebut juga langsung secara online pada aplikasi sipaduko, hanya saja pada pengambilan dokumen berbentuk fisik, masyarakat harus ke kantor dinas dukcapil kota jambi. Untuk memudahkan masyarakat dalam pengambilan hasil layanan, pihak Dinas Dukcapil kembali membuat terobosan terbaru yang diberi nama “*Drive thru*” guna mendukung perkembangan layanan aplikasi sipaduko.

Gambar 10

Drive Thru Pada Dinas Dukcapil Kota Jambi



Sumber: Olahan Peneliti 2023

Layanan drive thru bertujuan untuk memudahkan masyarakat serta sebagai dukungan dalam perkembangan aplikasi sipaduko, agar masyarakat lebih memilih menggunakan aplikasi sipaduko dibandingkan layanan langsung ke kantor (offline). Sistem kerja pada layanan drive thru ini, masyarakat harus terlebih dahulu menggunakan aplikasi sipaduko dalam proses melakukan layanan adminduk, lalu pada aplikasi nantinya akan diberikan seperti “nomor resi” sebagai kode dalam penukaran hasil dokumen yang diinginkan masyarakat (KTP, KK, AKTA, dan lain sebagainya). Masyarakat tidak perlu parkir kendaraan, lalu masuk kedalam kantor Dinas Dukcapil, masyarakat dapat langsung mengambil hasil dari layanan adminduk hanya dengan berada dikendaraan saja.

Berdasarkan kutipan berita online dan wawancara diatas, diketahui bahwa pihak Dinas Dukcapil Kota Jambi memberikan layanan terbaru untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus urusan administrasi kependudukan pada layanan drive thru. Hal ini juga mendukung program e-government Dinas Dukcapil pada aplikasi sipaduko sebagai syarat utama dalam menggunakan layanan drive thru tersebut. Dengan demikian, pihak Dinas Dukcapil berharap antusias masyarakat akan semakin bertambah dalam melakukan layanan secara online.

Berdasarkan uraian terkait indikator transaksi non keuangan pada aplikasi sipaduko, telah menghadirkan fitur transaksi data baik pengisian formulir, pemberian data, pengaksesan data informasi layanan dapat dilakukan secara optimal pada aplikasi sipaduko. Sebagai pendukung dari kemudahan transaksi non keuangan tersebut, pada pertengahan Tahun 2023 ini pihak Dinas Dukcapil menghadirkan inovasi layanan drive thru bagi masyarakat dalam mengambil hasil dokumen secara fisik khusus pengguna aplikasi sipaduko.

### **Kepercayaan**

Tingkat kepercayaan dapat diketahui dengan penilaian seseorang terhadap sesuatu yang didapat, dikumpulkan dan dikelola sehingga menimbulkan rasa percaya terhadap sesuatu tersebut (Jogiyanto, 2019). Dengan adanya fitur transaksi secara online pada aplikasi sipaduko diharapkan dapat menimbulkan nilai “kepercayaan” masyarakat sebagai pengguna layanan aplikasi terhadap Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam menyelenggarakan layanan berbasis digital. Dimulai dari saat masyarakat mengunduh aplikasi lalu selanjutnya melakukan aktivasi akun yang memerlukan data diri seperti NIK, alamat email dan nomor telepon. Berikutnya dalam melakukan pelayanan pengguna juga memberikan informasi-informasi pribadi sesuai dengan layanan yang ingin dilakukan, seperti mengisi formulir, melengkapi persyaratan dan lain sebagainya. Hal tersebut membuktikan bahwa masyarakat sebagai pengguna aplikasi telah memberikan rasa percaya terhadap aplikasi yang menggunakan.

Disisi lain, pemerintah pun juga memberikan kualitas keamanan dan kerahasiaan data diri serta informasi-informasi pribadi masyarakat yang masuk pada database pemerintah, karena jika hal tersebut luput dari pengawasan pemerintah terkait, maka masyarakat akan kehilangan rasa percaya terhadap pemerintah khususnya pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Peneliti juga melakukan beberapa wawancara kepada masyarakat yang menggunakan aplikasi sipaduko dalam layanan adminduk saat masyarakat akan mengambil surat penerbitan pada kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi.

Masyarakat pengguna aplikasi sipaduko percaya akan keamanan dan kerahasiaan data serta informasi-informasi diri melalui aplikasi sipaduko. Sejak pertama kali aplikasi sipaduko dihadirkan dalam membantu layanan adminduk, masyarakat belum pernah mendengar berita miring atau isu tidak baik terkait keamanan dan kerahasiaan data diri, kecuali terkait gangguan akses/ pemindahan server. Disamping itu, masyarakat pengguna aplikasi juga berharap Dinas terkait dapat terus mengembangkan aplikasi sipaduko agar masyarakat luas Kota Jambi dapat merasakan manfaat dari penggunaan layanan berbasis digital/ e-government melalui aplikasi sipaduko.

Berdasarkan uraian dari pilar *transaction* dapat diketahui bahwa penginputan data diri, informasi serta pengisian formulir-formulir bekerja dengan baik dapat dilakukan secara online pada aplikasi sipaduko, maka dari itu masyarakat sebagai pengguna telah memberikan kepercayaan terhadap pihak Dukcapil Kota Jambi dalam memberikan informasi-informasi penting. Hal ini sejalan dengan definisi dari *pilar transaction* menurut Fietkiewicz et.al, dimana memfokuskan pada kegiatan interaksi melalui sistem *e-Government* tersebut, dengan mengutamakan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui tahapan *transaction* ini, seperti dapat melakukan pengisian formulir mengenai data diri secara online, jika ada pembayaran dapat dilakukan secara online, dan lain sebagainya (Fietkiewicz et al, 2017). Pihak Dukcapil Kota Jambi pun hingga saat ini masih menjaga kepercayaan masyarakat tersebut dengan baik melalui aplikasi sipaduko.

### **Interoperability/Integration**

Dimana proses menghubungkan sesuatu hingga menjadi kesatuan untuk memudahkan dalam mengakses suatu sistem/hubungan. Pada integrasi aplikasi terdapat data-data yang saling terhubung sehingga dapat memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Pada aplikasi sipaduko Dinas Dukcapil Kota Jambi belum mempunyai integrasi dengan aplikasi lainnya di Kota Jambi, namun aplikasi sipaduko terhubung dengan beberapa instansi terkait pengurusan administrasi kependudukan, seperti puskesmas, rumah sakit, KUA dan gereja. Hal ini dikarenakan pada aplikasi sipaduko terdapat data diri masyarakat yang aktif di Kota Jambi, maka dari itu jika akan mengurus urusan di puskesmas, KUA dan lainnya, instansi terkait dapat langsung terhubung melalui aplikasi sipaduko tersebut, sehingga pengurusan masyarakat pada instansi lain akan lebih efektif dan efisien karena data telah secara otomatis tersedia. Hal ini seperti yang dinyatakan langsung oleh pihak Dinas Dukcapil Kota Jambi, kabid dari pengelola informasi administrasi kependudukan dalam wawancara, bahwa pihak Dinas Dukcapil Kota Jambi belum ada melakukan integrasi bersama aplikasi lain yang ada di Kota Jambi, namun untuk integrasi terhadap instansi-instansi lain yang terhubung dengan pengurusan administrasi kependudukan, aplikasi sipaduko telah terintegrasi dengan baik, contohnya seperti pada setiap Kelurahan, Puskesmas, Rumah Sakit, KUA dan Gereja.

Berdasarkan uraian dari pilar Interoperability diatas, dapat diketahui bahwa integrasi aplikasi sipaduko dengan aplikasi lainnya yang ada di kota jambi belum ada, namun hubungan integrasi pihak Dinas Dukcapil Kota Jambi melalui layanan aplikasi sipaduko telah melakukan integrasi dengan beberapa instansi lain terkait urusa dalam mengurus layanan adminduk, seperti Kelurahan, Puskesmas, Rumah Sakit, KUA dan Gereja untuk memudahkan masyarakat dalam

mengururs urusan seperti data diri dan hal lain sebagainya menjadi lebih efektif. Hal ini seperti yang dikatakan Fietkiewicz et.al (2017), dimana fitur-fitur yang digunakan untuk memberikan informasi data diri dan lain sebagainya telah terintegrasi dengan baik kepada pihak terkait yang memiliki hubungan, sehingga proses layanan berjalan secara efektif dan efisien.

### Participation

Pada pilar kelima ialah *participation* (keterlibatan masyarakat), dimana sebagai bentuk pemerintahan yang demokratis maka diperlukan keterlibatan masyarakat didalamnya. Aspek yang dapat menjadi sebagai tolak ukur adanya keterlibatan masyarakat dalam mengembangkan e-government ialah dengan menyediakan platform/ fitur pengisian penilaian seperti kuesioner atau pemberian “bintang” dalam melihat kepuasan masyarakat sebagai pengguna pada aplikasi sipaduko. Selanjutnya dapat menyediakan platform/ fitur pada aplikasi untuk masyarakat memberikan saran dan masukan terhadap layanan berbasis digital (aplikasi sipaduko) pada Dinas Dukcapil Kota Jambi. Terkait hal tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada pihak dukcapil mengenai keterlibatan masyarakat dalam proses pengembangan aplikasi sipaduko, bahwa khusus pada aplikasi sipaduko belum ada menyediakan fitur-fitur yang mendukung keterlibatan masyarakat seperti pengisian kuesioner secara online, pemberian penilaian (rate bintang) dan juga fitur saran dan masukkan masyarakat terhadap aplikasi sipaduko. Namun untuk pengaduan, kritikan kendala dan lain sebagainya dapat masyarakat sampaikan langsung melalui fitur chat *whatsapp* yang telah tersedia pada aplikasi.

### Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi sipaduko belum memenuhi kelima pilar kematangan *e-Government* tersebut secara keseluruhan. Dimulai dari pilar pertama, dimana pada tampilan aplikasi sipaduko yang terkesan minimalis dan praktis, dimana tampilan tersebut lebih ditujukan untuk digunakan kepada kaum anak muda yang lebih ahli dalam mengeksplor sesuatu, lalu belum menghadirkan prosedur layanan penggunaan aplikasi serta informasi-informasi terbaru terkait layanan pada aplikasi maupun Dinas Dukcapil Kota Jambi pada halaman aplikasi sipaduko. Pada pilar kedua, aplikasi sipaduko belum memiliki tautan maupun akun media sosial tersendiri, pada aspek komunikasi 2 arah aplikasi sipaduko memiliki fitur hubungi operator melalui *whatsapp*, dimana dalam fitur tersebut pengguna dapat mengetik apa saja, seperti menanyakan sesuatu dan kendala yang dialami pengguna dalam mengakses aplikasi. Pada pilar *interopability*, aplikasi sipaduko belum memiliki integrasi kepada aplikasi lain, namun telah banyak melakukan integrasi dengan instansi lain terkait pengurusan administrasi kependudukan masyarakat.

Pada pilar *participation*, aplikasi sipaduko belum memiliki fitur yang dapat melibatkan masyarakat dalam proses perkembangan aplikasi, dimana tidak ada fitur untuk masyarakat dalam memberikan penilaian maupun saran dan masukkan, namun pihak dukcapil menyediakan langsung di kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi. Pihak Dukcapil Kota Jambi sampai saat ini menyadari bahwa aplikasi sipaduko masih dalam tahap proses perkembangan, dimana seiring berjalan waktu aplikasi sipaduko akan terus dikembangkan menjadi lebih optimal sehingga masyarakat dapat merasakan pemanfaatan dari layanan secara online lebih mudah dibandingkan layanan secara offline.

Dalam bentuk perkembangan model kematangan *e-Government*, peneliti menyadari teori yang digunakan pada penelitian ini tentu memiliki kekurangan dan kelebihan sendiri. Adapun kelebihan pada penggunaan teori oleh Fietkiewicz et.al dalam 5 pilar evaluasi *e-Government* ialah terletak variabel pada teori ini mampu menganalisis secara bertahap terkait perkembangan suatu sistem aplikasi, hal ini dapat menjadi pedoman pelaku sistem aplikasi dalam melihat

kematangan aplikasi dapat diselenggarakan ke publik. Selanjutnya dimana ada kelebihan tentu ada kekurangan, yaitu karena teori ini hanya fokus pada tahapan-tahapan perkembangan suatu sistem aplikasi, maka dari itu tidak terlihat aspek-aspek lainnya, seperti Sumber Daya Manusia, organisasi serta aspek pengawasan, sehingga menjadi permasalahan penelitian dikarenakan keterbatasan teori tersebut.

### Referensi

- Adrianto, N. (2007). *Good E-Government: Transparansi Dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Bayumedia Publishing. IKAPI Jatim: Malang
- Afrizal. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif (Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu)*. Depok: RajaGrafindo Persada
- Fietkiewicz, K.J. Mainka, A., Stock, W.G. (2017). Egovernment In Cities Of The Knowledge Society (An Empirical Investigation Of Smart Cities Governmental Websites. *Government Information Quarterly Journal*, 34.
- Gani, A.G. (2018). Pengenalan Teknologi Internet Serta Dampaknya. *JSI: Jurnal Sistem Informasi*, 2(2).
- Jogiyanto, (2019) *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*, Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada
- Kurnia, L.D. (2020). Analisis Efisiensi Penerapan Transaksi Non Tunai Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah Pada Sekretariat Daerah Kota Metro Provinsi Lampung. *Jurnal Manajemen: Derivatif*, 14(1).
- Mulyani, E.A. (2021). Mahapeserta Didik Kukerta Balek Kampung Desa Pasir Baru. *Desain Grafis*. Bandung: Media Sains Indoensia.
- Nugraha, J.T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1).
- Ramdani, E.M. (2018). Analisis Efektivitas Pelayanan E-Government Di Tingkat Kelurahan, STIA- Lembaga Administrasi Negara Bandung, *Jurnal Sawala*, 6(7).
- Sati, R.A.S., Ramaditya, M. (2020). Pengaruh Persepsi Pemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Sugiyono, (2016) *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*, Bandung: Alfabeta
- Yuhfizar, A.H., Gunawan, I., Hariyanto, E. (2017). *Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-Government Di Provinsi Sumatera Barat. Membangun E-Government*. PPI Provinsi Sumatera Barat.