



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 1269-1273

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Pelayanan Online Sipaduko Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode User Satisfaction

Albet Triadi¹ Aditya Purnawansyah², Ahmad Fadhil fawwaz³, Ahmad Munib⁴, Gusmardiansyah⁵, M. Hairul Fahmi⁶, Novri Ramadhianti⁷, Resmiati⁸, Rian Saputra⁹

^{1,2}sistem Informasi, Sain Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: ¹Albettriadi@uinjambi.ac.id, ²adityapurnawansyah0@gmail.com, ³ahmadfadhilfawwaz@gmail.com,

⁴mnib31683@gmail.com, ⁵gusmardiansyahyan@gmail.com, ⁶Khairulf845@gmail.com, ⁷novriramadhianti@gmail.com,

⁸rismiatismsng@gmail.com, ⁹riansputra1735@gmail.com

Abstrak

Website SIPADUKO merupakan website layanan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan seperti layanan membuat kartu keluarga, surat keterangan pindah WNI, kartu identitas anak, akta, hingga perubahan kewarganegaraan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis website tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah User Satisfaction dengan pendekatan kualitatif melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan. Aspek yang dianalisis meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keakuratan informasi, tampilan antarmuka, dan kepuasan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh SIPADUKO, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kejelasan instruksi dan responsivitas sistem. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Dukcapil Kota Jambi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital secara berkelanjutan.

Kata kunci: analisis, sipaduko, pelayanan online

1. Latar Belakang

Praktik kerja lapangan adalah penerapan mahasiswa pada dunia kerja nyata yang sesungguhnya, yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan etika pekerjaan, serta untuk mendapatkan kesempatan dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada kaitannya dengan kurikulum pendidikan. Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi selaku universitas negeri yang terakreditasi menuntut mahasiswanya agar memiliki kemampuan untuk menghadapi dunia kerja nyata agar kelak ketika lulus nanti mahasiswa dapat bersaing dalam mencari pekerjaan.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pelaksanaan PKL dilaksanakan selama Empat Bulan atau 126 hari sejak tanggal 11 Februari 2025 sampai dengan 11 Juni 2025. Jam kerja dimulai pukul 07.15 WIB sampai dengan 16.15 Wib. Mahasiswa juga dituntut selain bisa memahami materi-materi perkuliahaan tetapi juga harus bisa mengamalkan dan menerapkan teori-teori yang didapatnya itu ke dunia kerja yang nyata. Langkah awal penerapan teori-teori yang didapat mahasiswa adalah dengan cara mengenal dunia kerja yang nyata lewat program PKL atau praktik kerja lapangan.

Mengingat sulitnya untuk menghasilkan tenaga kerja yang terampil dan berkualitas maka banyak perguruan tinggi berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan cara meningkatkan mutu pendidikan dan menyediakan sarana-sarana pendukung agar dihasilkan lulusan yang baik dan handal. Maka dari itu Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi mengadakan program untuk mengaplikasikan teori dan praktik di lapangan melalui program Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang disesuaikan dengan kebutuhan program studi masing-masing.

Program studi Sistem Informasi sangat dibutuhkan dalam dunia pekerjaan, apalagi dengan perkembangan teknologi yang pesat membuat pekerjaan manusia dapat diselesaikan dengan fleksibel dan efisien. Teknologi digunakan untuk memudahkan pekerjaan, seperti website Sipaduko aplikasi layanan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan seperti layanan membuat kartu keluarga, surat keterangan pindah WNI, kartu identitas anak, akta, hingga perubahan kewarganegaraan. bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis website tersebut.

penelitian ini menggunakan metode *User Satisfaction* sebagai pendekatan utama dalam menganalisis pengalaman dan persepsi pengguna terhadap sistem SIPADUKO. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna, pihak pengelola sistem dapat mengidentifikasi kelebihan serta kelemahan yang masih ada, sehingga perbaikan layanan dapat dilakukan secara tepat sasaran guna mendukung pelayanan publik yang optimal.

Jadi dengan adanya program PKL ini mahasiswa dapat lebih belajar, mengetahui, mengenal, dan berlatih menganalisis kondisi dan situasi di lingkungan kerja secara nyata sebagai upaya untuk mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja serta mengimplementasikan teori yang telah di dapatkan di kampus untuk dikembangkan di perusahaan dengan bantuan dosen pembimbing magang dan pembimbing perusahaan.

2. Metode Penelitian

A. Pendekatan dan jenis penelitian

Berdasarkan hasil keseluruhan analisis diperoleh skor angka koefisien tingkat pencapaian responden terhadap satisfaction sebesar 80,82%. Berarti, secara statistik bahwa ada hubungan yang positif antara *Content* (Isi), *Accuracy* (Keakuratan), *Format* (Bentuk), *Ease of Use* (Kemudahan dalam Menggunakan Sistem), dan *Timeliness* (Ketepatan Waktu) secara bersama dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) Kualitas layanan Aplikasi sipaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *User Satisfaction* untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan secara online melalui SIPADUKO di

Dinas Dukcapil Kota Jambi. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam persepsi, pengalaman, dan tanggapan pengguna terhadap sistem layanan tersebut.

B. Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) kota jambi, khususnya pada layanan daring melalui SIPADUKO. Waktu penelitian dilaksanakan pada April-Mei 2025.

C. Informan penelitian

1. Pengguna layanan sipaduko (masyarakat kota jambi yang pernah menggunakan layanan ini).
2. Pegawai/staf dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jambi yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelayanan SIPADUKO.

Teknik pemilihan informan menggunakan metode purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan yang teliti.

D. Teknik pengumpulan data

1. Wawancara

Metode wawancara melibatkan interaksi langsung antara peneliti dengan pihak terkait di dinas pendudukan dan pencatatan sipil kota jambi seperti warga, pegawai/staf terkait. Tujuan dari wawancara adalah untuk menggali informasi mengenai kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SIPADUKO.

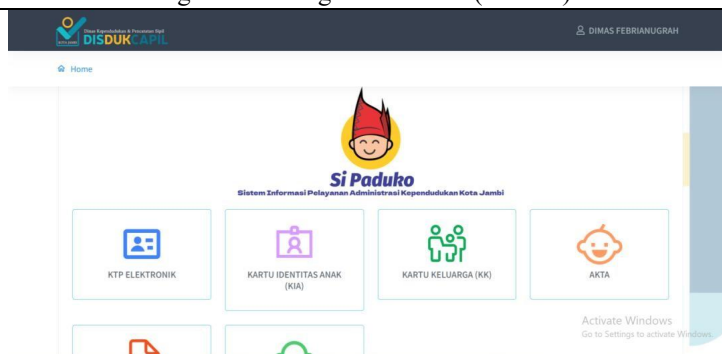
2. Kuesioner

Metode kuesioner dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden, yaitu warga pengguna aplikasi SIPADUKO. Kuesioner dirancang untuk mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIPADUKO. Responden diminta memberikan tanggapan berdasarkan pengalaman pribadi mereka. Teknik ini memungkinkan peneliti mendapatkan data kualitatif yang dapat dianalisis untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna aplikasi SIPADUKO.

Hasil dan Pembahasan

A. Gambar Umum Aplikasi Sipaduko

SIPADUKO adalah Program Aplikasi berbasis Web yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berdomisili kota Jambi dalam mengurus administrasi kependudukan. Sipaduko merupakan singkatan dari Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi. Aplikasi ini merupakan aplikasi pelayanan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan seperti, layanan membuat e-ktip, akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, kartu identitas anak (KIA), perubahan kewarganegaraan.



Gambar Tampilan Awal Aplikasi SIPADUKO

Aplikasi SIPADUKO ini sudah berjalan dari tahun 2021 yang dibuat oleh pihak ketiga (vendor) dan baru di bulan juli 2022 Aplikasi SIPADUKO diambil alih oleh Dinas Komunikasi dan Informatika kota Jambi. Sifat dari Aplikasi ini adalah Dinamis, untuk pembuatan Aplikasi ini sendiri menggunakan bahasa pemrograman *PHP framework laravel*. Untuk pengguna lain selain masyarakat di Aplikasi SIPADUKO ini adalah operator dan verifikator, tugas dari operator ini adalah mengupdate notifikasi di SIPADUKO dan mengecek apakah data yang dikirim oleh masyarakat sudah benar dan sudah lengkap sebelum dikirimkan kepada verifikator, kemudian tugas dari verifikator ini adalah memverifikasi data tersebut valid atau tidak lalu dikirimkan data tersebut ke kementrian. Aplikasi SIPADUKO ini dapat diakses melalui link berikut ini <https://sipaduko.jambikota.go.id/>.

B. Analisis berdasarkan metode user statisfaction

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode *user satisfaction*. Data di peroleh melalui penyebaran kuesioner online dan wawancara langsung kepada pengguna yang telah memanfaatkan layanan SIPADUKO dalam satu bulan terakhir. Fokus analisis diarahkan pada lima aspek utama yaitu:

1. Kemudahan penggunaan

Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi SIPADUKO mudah di gunakan. Tampilan antarmuka yang sederhana dan menu yang terstruktur memudahkan pengguna, bahkan bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan layanan daring. namun, di temukan beberapa kendala seperti ketidakjelasan dalam navigasi bagi pengguna baru dan belum optimalnya panduan pengguna laman utama.

2. Kecepatan layanan

Layanan SIPADUKO di nilai cukup cepat dalam memproses dokumen kependudukan. Mayoritas pengguna menyatakan bahwa dokumen dapat selesai dalam waktu yang wajar. Namun, terdapat keluhan mengenai keterlambatan respon saat terjadi kesalahan atau pengajuan revisi data, yang di nilai menghambat proses secara keseluruhan.

3. Keakuratan informasi

Informasi yang di sediakan website SIPADUKO di anggap akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Formulir yang tersedia cukup lengkap dan jelas, meskipun terdapat beberapa kasus di mana informasi persyaratan kurang rinci, sehingga menimbulkan kebingungan pengguna.

4. Tampilan antarmuka

Sebagian besar pengguna merasa bahwa desain antarmuka SIPADUKO cukup baik. Warna, font, dan ikon mudah di pahami dan tidak membingungkan. Namun, terdapat saran dari responden agar tampilan lebih modern dan responsive di perangkat mobile, karena masih di temukan tampilan yang tidak proporsional di smartphone.

5. Kepuasan secara umum

Secara keseluruhan, responden mengaku puas terhadap layanan SIPADUKO karena memudahkan proses administrasi tanpa harus mengantri di kantor dukcapil. Mereka juga menyambut baik inovasi ini sebagai langkah maju digitalisasi layanan pub lik. Meski demikian, terdapat harapan agar sistem ini terus di perbarui dan di evaluasi secara berkala sesuai perkembangan kebutuhan masyarakat.

4. Kesimpulan

Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan jembatan penting antara dunia akademik dan dunia kerja nyata, yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik langsung di lingkungan kerja. Pelaksanaan PKL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa, khususnya dari Program Studi Sistem Informasi, dalam memahami proses kerja administrasi kependudukan yang berbasis teknologi informasi, seperti penggunaan sistem SIPADUKO. Melalui pendekatan User Satisfaction dalam penelitian ini, mahasiswa mampu menganalisis sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut, serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangannya. Pengalaman ini memperkaya wawasan dan keterampilan mahasiswa dalam bidang sistem informasi serta meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi dunia kerja setelah lulus.

Referensi

1. Afriyanto, A., Gernaria Sihombing, E., Studi Sistem Informasi, P., & Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri, S. (2019). Inti Nusa Mandiri Analisis Pengaruh Kualitas Web Ppdb Online Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sman 2 Tambun Utara. Inti Nusa Mandiri, 13(2), 59–66. <http://nusamandiri.ac.id>.
 2. Cahyo, K. N., Martini, & Riana, E. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan pada PT Brainmatics Cipta Informatika. Journal of Information System Research (JOSH), 1(1), 45–53. <http://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/44>.
 3. Computing Satisfaction (EUCS). Remik, 6(3), 465–474. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i3.11629>.
 4. Darwati, L. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Jurnal Ilmiah Komputasi, 21(4), 34–42. <https://doi.org/10.32409/jikstik.21.4.3217>.
 5. Fitri, N. Y., & Nurhadi. (2017). Analisis Dan Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Guru Dengan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (Saw) Pada Smk Yadika Jambi. Jurnal Manajemen Sistem Informasi, 2(1), 318–326.
 6. Indryani, F., Susanto, I., & Kusumawardani, D. M. (2022). Rekomendasi Perbaikan Website EMakaryo Berdasarkan Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode End User.
 7. Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif.
 8. Mellani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kependudukan Pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (Sipaduko) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Alam Barajo. 1–47. <https://repository.unja.ac.id/id/eprint/51531>.
- Pengguna. Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence, 3(4), 36–.

9. Pibriana, D., & Fitriyani, L. (2022). Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang. Jurnal Teknologi Sistem Informasi, 3(1), 81–95. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2182>.