

**EVALUASI LAYANAN SIPAKDE DALAM PENCAPAIAN  
TINGKAT KEMATANGAN DOMAIN LAYANAN SPBE  
DENGAN MENGGUNAKAN *E-GOVERNMENT MATURITY  
MODEL (EGMM)*.**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

**JESICHA MANDHANCE AMD**

**22.94.0246**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2026**

**EVALUASI LAYANAN SIPAKDE DALAM PENCAPAIAN  
TINGKAT KEMATANGAN DOMAIN LAYANAN SPBE  
DENGAN MENGGUNAKAN E-GOVERNMENT MATURITY  
MODEL (EGMM).**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

**JESICHA MANDHANCE AMD**

**22.94.0246**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

#### **EVALUASI LAYANAN SIPAKDE DALAM PENCAPAIAN TINGKAT KEMATANGAN DOMAIN LAYANAN SPBE DENGAN MENGGUNAKAN *E- GOVERNMENT MATURITY MODEL (EGMM)*.**

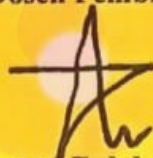
yang disusun dan diajukan oleh

**Jesicha Mandhance AMD**

**22.94.0246**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada tanggal 14 Januari 2026

Dosen Pembimbing,



**Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A.**

**NIK. 190302318**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**EVALUASI LAYANAN SIPAKDE DALAM PENCAPAIAN TINGKAT**  
**KEMATANGAN DOMAIN LAYANAN SPBE DENGAN**  
**MENGGUNAKAN *E-GOVERNMENT MATURITY MODEL* (EGMM).**

yang disusun dan diajukan oleh

**Jesicha Mandhance AMD**

**22.94.0246**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 24 Februari 2026

**Susunan Dewan Penguji**

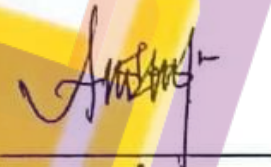
**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

**Ferri wicaksono, S.I.P., MA.**  
**NIK. 190302321**



**Agustina Rahmawati, S.A.P., M.Si.**  
**NIK. 190302326**



**Muhammad Zuhdan, S.I.P., M.A.**  
**NIK. 190302318**



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)  
24 Februari 2026

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL**



**Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D**  
**NIK. 190302125**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Jesicha Mandhance AMD  
NIM : 22.94.0246

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**EVALUASI LAYANAN SIPAKDE DALAM PENCAPAIAN TINGKAT KEMATANGAN DOMAIN LAYANAN SPBE DENGAN MENGGUNAKAN E-GOVERNMENT MATURITY MODEL (EGMM).**

Dosen Pembimbing : Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 24 Februari 2026

Yang Menyatakan,



10000  
Rp  
METERAI  
TEMPEL  
BC61EAX261088004

Jesicha Mandhance AMD

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, kesehatan, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian penyusunan skripsi ini dengan baik.

Karya ini juga penulis persembahkan kepada Mami tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta motivasi tanpa henti kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Tak lupa ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dosen Pembimbing Skripsi atas arahan, bimbingan, dan berbagai masukan berharga yang diberikan sejak tahap perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi.

Selain itu, skripsi ini penulis persembahkan kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“Evaluasi Layanan SIPAKDE dalam Pencapaian Tingkat Kematangan Domain Layanan SPBE dengan Menggunakan *E-Government Maturity Model* (EGMM)”** dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas AMIKOM Yogyakarta. Selain itu, skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam upaya evaluasi serta peningkatan kualitas layanan publik berbasis elektronik, khususnya terkait penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada tingkat Kapanewon.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penelitian tidak terlepas dari bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

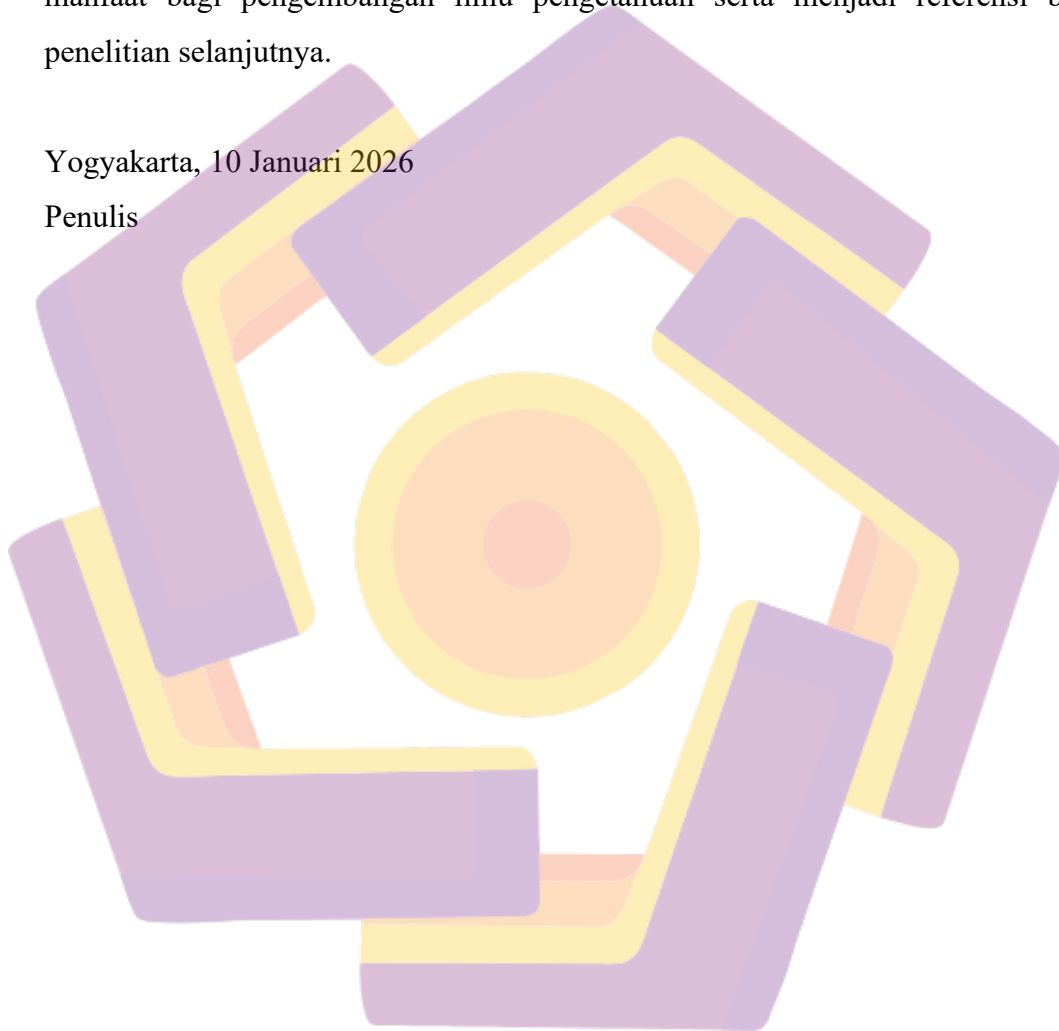
1. Bapak Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas AMIKOM Yogyakarta.
2. Bapak Muhammad Zuhdan, S.IP., M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak/Ibu Dosen Penguji, atas saran dan masukan yang konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini.
4. Pihak Kapanewon Depok, yang telah memberikan izin serta dukungan berupa data dan informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian.
5. Mami tercinta, atas doa, kasih sayang, dukungan, dan motivasi yang senantiasa diberikan kepada penulis.

6. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 10 Januari 2026

Penulis

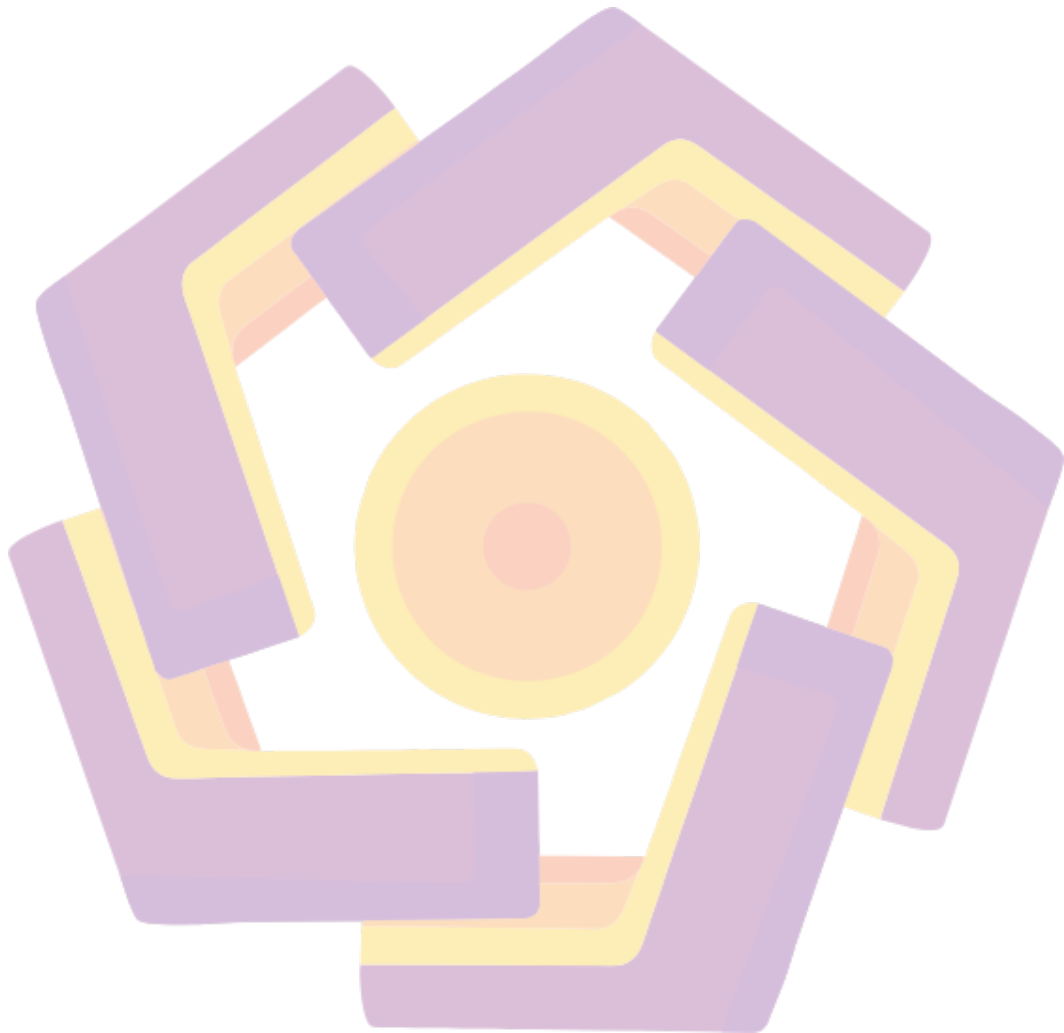


## DAFTAR ISI

|                                                           |      |
|-----------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                  | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                  | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                 | iv   |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                                 | v    |
| KATA PENGANTAR .....                                      | vi   |
| DAFTAR ISI.....                                           | viii |
| DAFTAR TABEL.....                                         | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                        | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                      | xiii |
| INTISARI .....                                            | xiv  |
| ABSTRACT.....                                             | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                    | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                 | 4    |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                 | 5    |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                               | 5    |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                              | 6    |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                           | 6    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                             | 9    |
| 2.1 Studi Literatur .....                                 | 9    |
| 4.1.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)..... | 9    |
| 4.1.2 Domain Layanan SPBE .....                           | 9    |
| 4.1.3 Perspektif <i>Digital Service</i> .....             | 10   |
| 4.1.4 Konsep Tingkat Kematangan (Maturity Level).....     | 11   |
| 2.2 Dasar Teori.....                                      | 23   |
| 2.2.1 <i>E-Government Maturity Model</i> (EGMM).....      | 23   |
| 2.2.2 Aspek Yang Diukur Dalam EGMM .....                  | 23   |
| 2.2.3 Tingkat Kematangan Level 1-5.....                   | 24   |

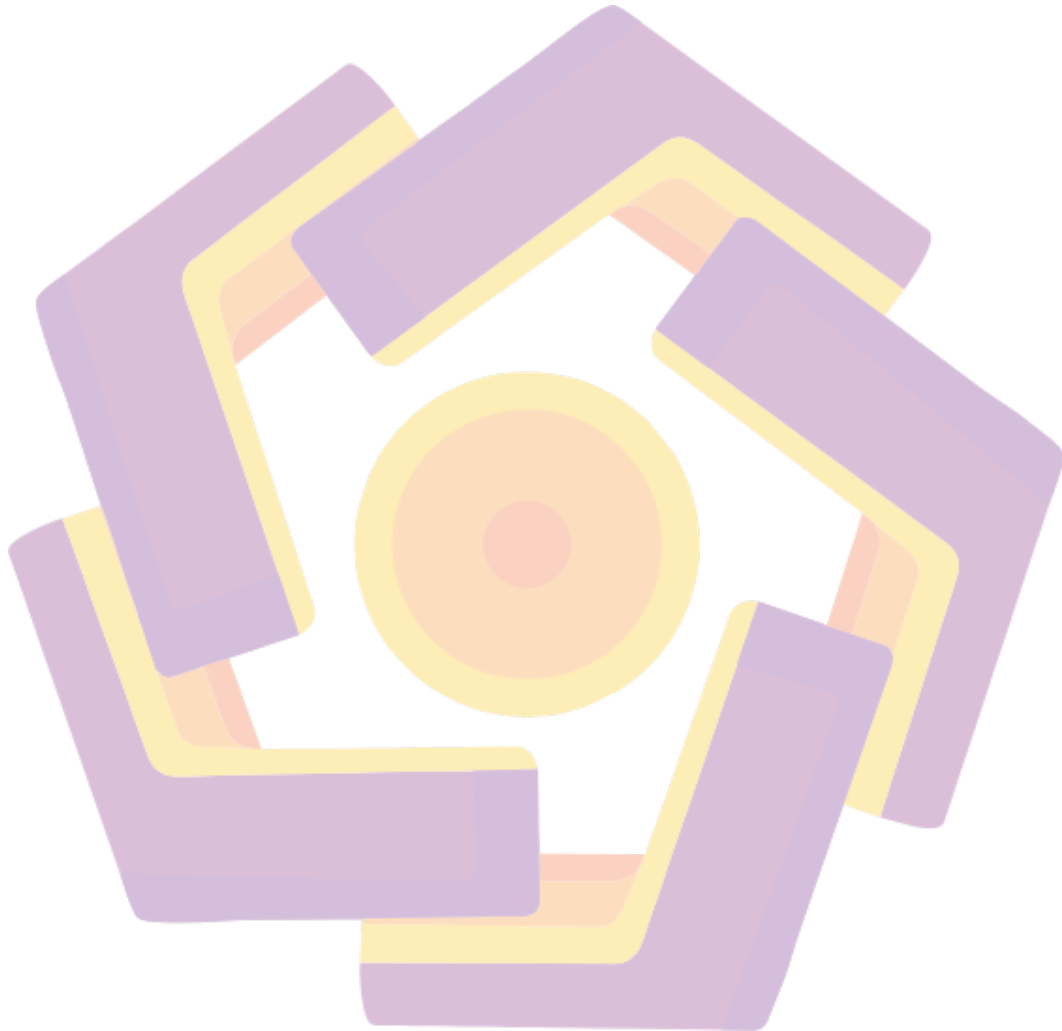
|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3 Kerangka Berpikir .....                                                 | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                             | 29 |
| 3.1 Alur Penelitian .....                                                   | 29 |
| 3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....                                   | 30 |
| 3.3 Lokasi, Objek dan Subjek Penelitian .....                               | 31 |
| 3.4 Sumber Data.....                                                        | 31 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                                            | 32 |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....                                               | 32 |
| 3.7 Teknik Penentuan Tingkat Kematangan EGMM .....                          | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                           | 34 |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                  | 34 |
| 4.1.1 Profil SIPAKDE.....                                                   | 34 |
| 4.1.2 Tampilan Antar Muka SIPAKDE .....                                     | 36 |
| 4.1.3 Data Pengguna SIPAKDE Tahun 2021-2025.....                            | 37 |
| 4.1.4 Temuan Lapangan.....                                                  | 39 |
| 4.1.5 Hasil Pengukuran Google PageSpeed Insights .....                      | 44 |
| 4.1.6 Keberadaan SOP dan Dokumen Operasional SIPAKDE .....                  | 47 |
| 4.1.7 Fakta Integrasi Sistem SIPAKDE.....                                   | 48 |
| 4.2 Analisis Tingkat Kematangan Domain Layanan SPBE.....                    | 49 |
| 4.2.1 Analisis Indikator Accessibility .....                                | 49 |
| 4.2.2 Analisis Indikator Keandalan.....                                     | 52 |
| 4.2.3 Analisis Indikator Integrasi.....                                     | 54 |
| 4.2.4 Analisis Indikator Monitoring dan Evaluasi .....                      | 56 |
| 4.2.5 Penentuan Tingkat Kematangan Domain Layanan SPBE .....                | 58 |
| 4.3 Pembahasan.....                                                         | 61 |
| 4.3.1 Faktor Penyebab Belum Tercapainya Level 4 (Terpadu dan Terukur)<br>61 |    |
| 4.3.2 Alasan Belum Tercapainya Level 4 (Terpadu dan Terukur) .....          | 64 |
| 4.3.3 Dampak Tingkat Kematangan SIPAKDE Terhadap Implementasi<br>SPBE 67    |    |
| 4.4 Implikasi terhadap Tujuan Penelitian .....                              | 69 |
| BAB V PENUTUP .....                                                         | 71 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                         | 71 |

|                 |    |
|-----------------|----|
| 5.2 Saran.....  | 71 |
| REFERENSI ..... | 74 |
| LAMPIRAN.....   | 78 |



## DAFTAR TABEL

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Keaslian Penelitian                                        | 12 |
| Tabel 2.2 Kriteria kualitatif tingkat kematangan domain layanan SPBE | 24 |
| Tabel 4.1 Jumlah Pengguna SIPAKDE Tahun 2021–2025                    | 38 |
| Tabel 4.2 Data Sumber Daya Manusia di Kapanewon Depok                | 43 |



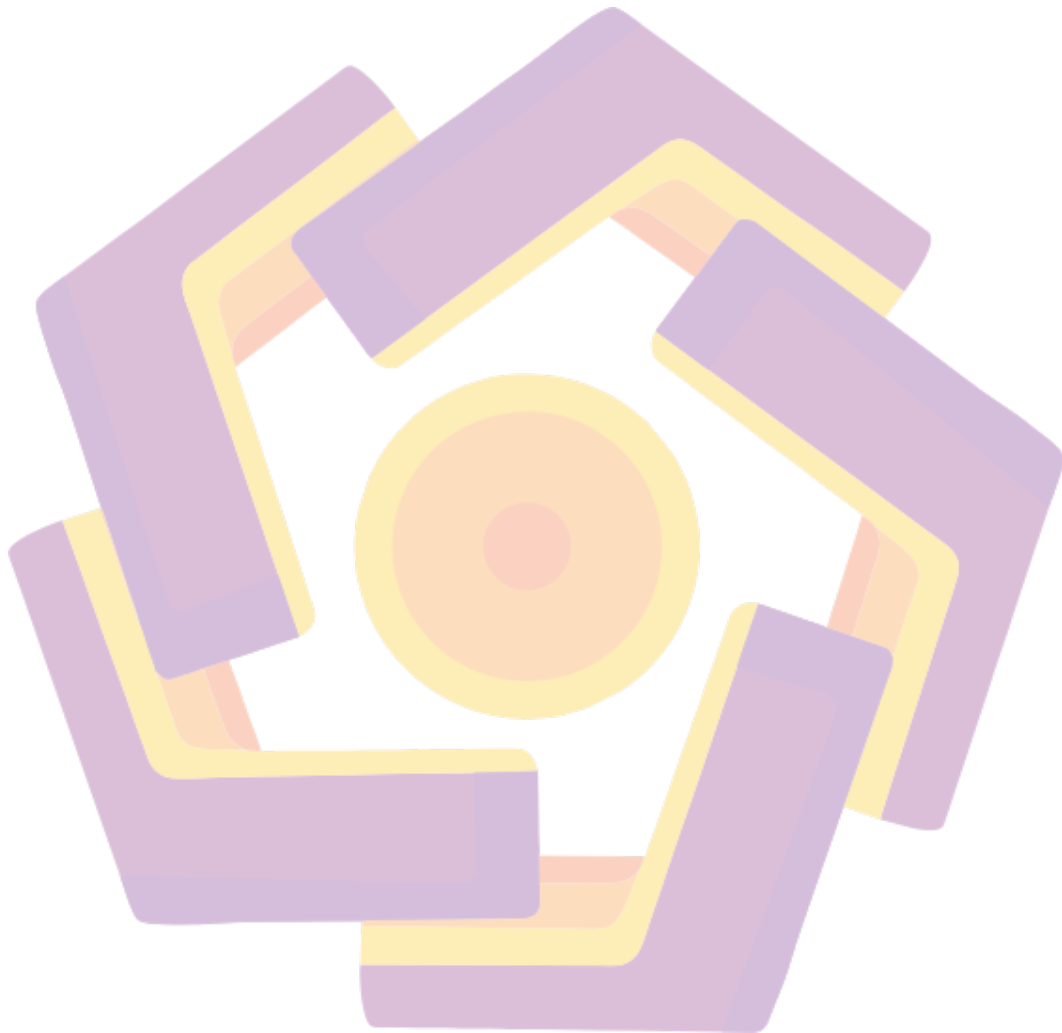
## DAFTAR GAMBAR

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.3 Kerangka Berpikir                                  | 26 |
| Gambar 3.2 Alur Penelitian                                    | 29 |
| Gambar 4.1 Halaman Beranda SIPAKDE                            | 36 |
| Gambar 4.2 Fitur Layanan Masyarakat                           | 37 |
| Gambar 4.3 Fitur Aduan Masyarakat                             | 37 |
| Gambar 4.4 Alur Permohonan                                    | 44 |
| Gambar 4.5 Hasil Pengukuran Google PageSpeed Insights SIPAKDE | 45 |
| Gambar 4.6 Temuan Teknis                                      | 46 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Profil obyek Penelitian           | 52 |
| Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian (instansi) | 53 |
| Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian (user 1)   | 53 |
| Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian (user 2)   | 54 |



## INTISARI

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan upaya strategis pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Kapanewon Depok mengimplementasikan layanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui SIPAKDE sebagai bagian dari transformasi digital tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi implementasi serta mengukur tingkat kematangan Domain Layanan SPBE pada SIPAKDE menggunakan pendekatan *E-Government Maturity Model* berdasarkan indikator evaluasi yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 59 Tahun 2020.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Pengukuran dilakukan terhadap indikator Domain Layanan yang meliputi ketersediaan layanan digital, tingkat integrasi layanan, pengelolaan layanan, serta evaluasi dan peningkatan berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIPAKDE berada pada Level 3 (Terdefinisi) dalam skala kematangan EGMM. Sebagian besar indikator seperti ketersediaan layanan digital dan prosedur operasional telah terdokumentasi dan dilaksanakan secara konsisten. Namun demikian, capaian pada indikator integrasi layanan antar sistem, monitoring dan evaluasi berbasis kinerja, serta dokumentasi pembelajaran organisasi masih belum optimal, sehingga belum mencapai Level 4 (Terkelola dan Terukur). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun layanan telah terstruktur dan berjalan secara formal, aspek pengelolaan berbasis data dan integrasi lintas sistem masih memerlukan penguatan.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan integrasi sistem, penguatan mekanisme evaluasi berbasis indikator kinerja, serta penyusunan dokumentasi pembelajaran organisasi guna mendorong peningkatan tingkat kematangan menuju Level 4 dan mendukung keberlanjutan implementasi SPBE di Kapanewon Depok.

**Kata kunci:** SPBE, Layanan Publik, E-Government, SIPAKDE, EGMM

## ABSTRACT

*The implementation of Electronic-Based Government System (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik/SPBE) represents a strategic effort by local governments to enhance the quality and effectiveness of public services. Kapanewon Depok has implemented a digital population administration service through the SIPAKDE application as part of its digital transformation initiative. This study aims to analyze the implementation condition and measure the maturity level of the SPBE Service Domain in the SIPAKDE application using the E-Government Maturity Model (EGMM) framework based on the evaluation indicators stipulated in Ministerial Regulation of PAN-RB Number 59 of 2020.*

*This research employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with service managers and users, field observations, and document analysis. The assessment was conducted based on Service Domain indicators, including digital service availability, service integration, service management, and continuous evaluation and improvement mechanisms.*

*The findings indicate that the implementation of SIPAKDE is positioned at Level 3 (Defined) of the EGMM maturity scale. Most indicators, such as digital service availability and documented operational procedures, have been implemented consistently. However, the integration of services across systems, performance-based monitoring and evaluation, and organizational learning documentation have not been fully optimized. Consequently, the system has not yet reached Level 4 (Managed and Measurable). These findings suggest that although the service has been structured and formally implemented, further improvements in system integration and data-driven management are necessary to enhance maturity levels and ensure sustainable SPBE implementation in Kapanewon Depok.*

**Keyword:** SPBE, Digital Services, E-Government, SIPAKDE, EGMM