

ANALISIS KUALITAS WEBSITE SIPENDUDUK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU

Albert Wannery
NPP. 30.0226

Asdaf Kota Pekanbaru, Provinsi Riau
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 30.0226@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Drs. H. Sabaruddin, M.Ag

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City has an innovation in the form of Siwarga which can be accessed through sipenduduk.pekanbaru.go.id to improve and digitize population administration public services to the people of Pekanbaru City. The problem that occurs is that not all people understand related to the mechanism of service of the resident website and the quality of the server is still low, causing the population to often experience down.* **Purpose:** *The purpose of this study is to determine the quality of the website of the residents of Disdukcapil Pekanbaru City, find out the inhibiting factors and efforts to overcome the inhibiting factors in improving the quality of the website.* **Method:** *Research was conducted to determine the quality of sipenduduk.pekanbaru.go.id websites with the theory of Alvaro Rocha, obstacles in improving the quality of the population website and efforts made in overcoming obstacles. The research was conducted using a qualitative approach. Data collection is done through interviews, documentation and observation. The data was analyzed using data triangulation.* **Result:** *The research conducted obtained technical results in the form of measuring accessibility, performance, and security of sipenduduk.pekanbaru.go.id websites and results based on interviews with several informants so that data were obtained related to obstacles and efforts made by Disdukcapil Pekanbaru City in overcoming obstacles.* **Conclusion:** *The sipenduduk website is good in appearance but there are notes when testing. So that the Disdukcapil of Pekanbaru City needs to carry out technical testing based on the applicable ISO and there are obstacles in the form of budget that cause limited facilities and infrastructure but can be overcome by working with the Diskominfo of Pekanbaru City.*

Keywords: *Quality; Resident; website; Pekanbaru.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki sebuah inovasi berupa Sipenduduk yang dapat diakses melalui sipenduduk.pekanbaru.go.id untuk meningkatkan dan digitalisasi pelayanan publik administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Pekanbaru. Permasalahan yang terjadi tidak semua masyarakat paham terkait dengan mekanisme pelayanan website sipenduduk dan kualitas server yang masih rendah sehingga menyebabkan sipenduduk sering mengalami *down*. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui

kualitas website sipenduduk Disdukcapil Kota Pekanbaru, mengetahui faktor penghambat dan upaya mengatasi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas website. **Metode:** Penelitian dilakukan untuk mengetahui kualitas website sipenduduk.pekanbaru.go.id dengan teori alvaro rocha, hambatan dalam peningkatan kualitas website sipenduduk dan upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Data dianalisis dengan menggunakan triangulasi data. **Hasil/Temuan:** Penelitian yang dilakukan didapatkan hasil secara teknis berupa pengukuran aksesibilitas, performa, dan keamanan website sipenduduk.pekanbaru.go.id serta hasil berdasarkan wawancara dengan beberapa informan sehingga didapatkan data terkait hambatan dan upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam mengatasi hambatan. **Kesimpulan:** website sipenduduk sudah baik secara tampilan namun terdapat catatan ketika dilakukan pengujian. Sehingga Disdukcapil Kota Pekanbaru perlu melakukan pengujian teknis berdasarkan ISO yang berlaku serta terdapat hambatan berupa anggaran yang menyebabkan keterbatasan sarana dan prasarana namun dapat diatasi dengan berupaya melalui kerjasama dengan Diskominfo Kota Pekanbaru
Kata kunci: Kualitas; Sipenduduk; website; Pekanbaru.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan sistem e-government di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Perkembangan E-Government merupakan suatu bentuk wujud keinginan pemerintah dalam upaya mendorong masyarakat Indonesia menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan. Pemerintah dituntut untuk melaksanakan E-Government agar dapat membentuk pemerintahan yang bersih, transih, transparan, akuntabel, dan mampu memberikan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintah secara efektif dan efisien (Nurhakim, 2014).

Pergeseran pelayanan publik dengan menggunakan teknologi tentu membutuhkan inovasi yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan ide kreatif original dan adaptasi atau modifikasi memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Jalma et al., 2019).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang, telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar lebih baik. Oleh karena itu untuk dapat mewujudkan pemerintahan yang baik pada masa pandemi covid-19 ini salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menggunakan sistem teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet atau disebut dengan sistem e- government.

E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan (Indrajit, 2006). Karena pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Website merupakan sistem yang membuat informasi dapat diakses. Website pada sistem pemerintahan memiliki tujuan untuk meningkatkan layanan elektronik (e-service), dimana memudahkan masyarakat dalam melakukan akses informasi layanan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Aprilia et al., 2014).

Kota Pekanbaru merupakan ibukota Provinsi Riau dengan jumlah penduduk terbanyak diantara kabupaten atau kota yang ada di provinsi Riau. Luas wilayah Kota Pekanbaru sebesar 623,26 km². Berdasarkan catatan statistik, pertumbuhan penduduk di Kota Pekanbaru mencapai 4,5% per tahun dengan penduduk yang heterogen, multi-etnik, dan multi- agama. Pada akhir tahun 2020, secara resmi Kota Pekanbaru mengalami pemekaran kecamatan yang semula dari 12 menjadi 15 kecamatan, dengan jumlah kelurahan sebanyak 83 kelurahan. Ada tiga kecamatan baru yang dibentuk yaitu, Tuah Madani, Kulim, dan Rumbai Timur.

Pemekaran kecamatan merupakan salah satu upaya adanya otonomi daerah, karena sudah menjadi kewajiban daerah otonom untuk mengelola anggarannya sendiri dalam peningkatan positif pada pembangunan daerah, pemerataan dan pertumbuhan ekonomi (Ardianto & Alfirdaus, 2020). Pemekaran kecamatan adalah pemecahan satu kecamatan menjadi lebih dari satu kecamatan untuk mempermudah pengendalian dalam melakukan pelayanan di berbagai bidang.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Dampak dari adanya pemekaran kecamatan di Kota Pekanbaru yaitu adanya perubahan data administrasi kependudukan bagi masyarakat. Salah satunya adalah merubah data kependudukan pada KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KK(Kartu Keluarga). Sehingga diperlukan adanya perubahan identitas penduduk dalam jumlah yang besar. Sebagai bentuk langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengubah administrasi data kependudukan adalah dengan berupaya melalui inovasi pelayanan dalam jaringan berupa aplikasi sipenduduk yang dapat diakses melalui sipenduduk.pekanbaru.go.id. Hal ini sejalan dengan peraturan tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Dalam Jaringan yang tertera pada Permendagri Nomor 7 tahun 2019.

Gambar 1
Tampilan Desktop sipenduduk



Sumber : Dokumentasi pribadi penelitian 2023

Aplikasi sipenduduk sebagai suatu inovasi yang diciptakan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai upaya untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik administratif selain itu juga digunakan sebagai media penyebaran informasi yang akurat.

Sipenduduk merupakan aplikasi sistem digital administrasi kependudukan berbentuk website sebagai upaya peningkatan pelayanan publik administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota

Pekanbaru. Penerapan digitalisasi pelayanan publik administrasi kependudukan merupakan sebagai bentuk perwujudan pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 terkait dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Aplikasi sipenduduk dirancang sebagai inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan publik administrasi kependudukan secara digital sebagai wujud penerapan program pemerintah Pekanbaru smart city dan kondisi yang pada saat itu di tahun 2020 terdapat Covid-19. Inovasi tersebut membuat Dinas dapat terus memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun terkendala kondisi berupa adanya pembatasan aktivitas masyarakat. Sipenduduk sebagai pelayanan online berupa website yang diharapkan dapat membantu masyarakat.

Permasalahan yang terjadi berupa tidak semua masyarakat paham terkait dengan mekanisme pelayanan melalui website sipenduduk terutama terkait dengan persyaratan dokumen. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat tetap melakukan pelayanan publik secara datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Permasalahan akibat kurang pemahamannya masyarakat terkait dengan mekanisme dikarenakan masih sedikitnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi. Tercatat pada tahun 2022 hanya dilakukan tiga kali sosialisasi yang diadakan di tingkat Pemerintah Kota dengan menghadirkan perwakilan masing-masing kecamatan dan selain itu sosialisasi terkait dengan web sipenduduk dilakukan secara daring atau melalui sosial media.

Permasalahan selanjutnya yang terjadi dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam website sipenduduk tidak memberikan formulir digital yang dapat diisi secara langsung namun memberikan formulir dalam bentuk PDF yang secara teknis tidak dapat dilakukan perubahan langsung. Permasalah tersebut timbul di masyarakat yang masih kurang informasi dan pengetahuan tentang teknologi digital dan keterbatasan sarana dan prasarana seperti printer untuk mencetak dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki printer untuk mencetak dokumen.

Permasalahan selanjutnya dalam Sipenduduk yaitu kurang optimalnya dalam mekanisme pelayanan dimana masyarakat diharuskan melakukan download berkas dan mengisi lalu mengirimkannya tidak pada satu halaman atau tampilan. Kondisi tersebut menjadikan layanan yang diberikan terkesan rumit dan berbelit sehingga perlu dilakukan penyederhanaan proses mekanisme dalam sipenduduk.

Berdasarkan beberapa permasalahan terkait dengan sipenduduk menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mempelajari lebih rinci terhadap kualitas website sipenduduk melalui pengetahuan dan pengalaman sumber daya aparatur yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Penerapan Kebijakan E- Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambuta Kota Samarinda (Aprianty, 2016). Merupakan penelitian kualitatif dengan hasil penelitian Peningkatan mutu pelayanan publik di kantor kecamatan sambutan menghasilkan kebijakan e- government telah jelas dan dapat dipahami pegawai kantor sambutan dengan mudah dan dilaksanakan melalui SOP yang ada dan manfaat yang diperoleh masyarakat sebagai penerima layanan adanya pengelolaan informasi yang terhubung secara online atau daring yakni menjadi hemat biaya serta waktu, namun dengan terbatasnya anggaran membuat pelaksanaan E- Government menjadi terhambat.

Penelitian selanjutnya tentang Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar (Bona et al., 2021). yang merupakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu bahwa terdapat korelasi yang baik antara e-government dengan kualitas

pelayanan publik. Dengan adanya penerapan e- Government melalui pengoperasian Website desa, kualitas pelayanan publik di Desa Bona dapat meningkat dengan baik dan berdampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat desa. Hal ini dikarenakan mekanisme atau prosedur pelayanan yang biasanya sulit dan memakan waktu lama dapat diatasi dengan penerapan e- government yaitu Websitedesa. Pelayanan publik melalui Websitedesa dapat dinilai memiliki kualitas yang lebih baik karena proses pelayanannya cepat, persyaratan administrasinya cukup jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat..

Penelitian Efektivitas Website Sebagai Media E- Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang (Aprilia et al., 2014). Penelitian kualitatif dengan hasil Website Pemerintah Kabupaten Jombang telah efektif sebagai media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (eservice) seperti mendownload blangko, formulir, dll. Penelitian selanjutnya terkait dengan evaluasi kinerja website pelayanan publik pemerintah daerah pada Provinsi Kalimantan Timur (Permatasari & Munandar, 2022). Penelitian tersebut diketahui bahwa kinerja website memiliki penilaian yang baik dengan rata-rata penilaian website secara keseluruhan yaitu 73%. Namun tetap perlu dilakukan evaluasi secara rutin berkala dan diharapkan lebih banyak masyarakat yang dapat menggunakan website. Penelitian terkait dengan kualitas pelayanan melalui website dan media sosial dalam menyediakan layanan yang handal di masa Pandemi Covid-19 di Kota Batam (Marthalina, 2022).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan menggabungkan hasil penilaian secara teknis dengan standar global melalui internet serta penelitian dengan informan dan dilakukan analisis data hasil penelitian dengan teknik *Miles and hubermans* untuk mendapatkan kesimpulan. Teori alvaro Rocha yang digunakan tidak hanya dilakukan secara wawancara namun digabungkan dengan teknik analisis hasil pengujian website dengan *tools*.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas website Sipenduduk, faktor penghambat dan upaya yang dilakukan Disdukcapil dalam peningkatan kualitas website.

II. METODE

Penelitian ini memakai metode peneltian kualitatif. Jenis penelitiannya adanya deskriptif dengan pendekatan secara induktif karenapenelitian ini tidak memerlukan kegiatan hitung-hitungan dan dengan metode ini peneliti bisa tahu pandangan mengenai objek penelitian lebih mendalam yang tak dapat diwakili menggunakan angka (Semiawan, 2010). Penelitian kualitatif adalah metode untuk mengeksplor, menggali dan mengerti arti dari banyaknya manusia atau kelompok-kelompok tertentu yang lahir dari dinamika sosial atau masalah hidup (Nurdin, 2019). Teori yang digunakan untuk analisis kualitas website yaitu Alvaro Rocha dengan memiliki tiga dimensi yaitu kualitas teknis, kualitas konten, dan kualitas layanan (Rocha, 2012).

Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data didapatkan dengan cara dokumentasi, observasi dan wawancara. Informan wawancara didapatkan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Instrumen penelitian yaitu peneliti diri sendiri dengan bantuan alat pendukung penelitian. Data penelitian didapatkan kemudian dilakukan analisis dengan *miles and Huberman* yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis melakukan analisis berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menjawab tujuan penelitian yang dilakukan. Terdapat tiga tujuan penelitian yaitu :

3.1. Analisis Kualitas Sipenduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru

Analisis kualitas website sipenduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menggunakan teori Alvaro Rocha yang terdiri dari tiga dimensi yaitu :

3.1.1. Kualitas Teknis

Kualitas teknis merupakan evaluasi terkait bagaimana konten dan layanan disusun dan tersedia di situs web. Indikator dari kualitas teknis yaitu :

1. Aksesibilitas

Aksesibilitas merupakan kemudahan pengunjung untuk mengakses website berpindah dari satu menu ke menu lainnya. Aksesibilitas sebagai keterjangkauan website oleh user dengan kemudahan akses pada informasi yang ada dalam website tersebut (Irawan & Hidayat, 2020). Penelitian terkait dengan aksesibilitas dilakukan dengan menggunakan pagespeed insights yang diakses melalui https://pagespeed.web.dev/analysis/https-sipenduduk-pekanbaru-go-id/o4uj435xhy?form_factor=desktop pada 25 Mei 2023. Mendapatkan hasil nilai untuk aksesibilitas menggunakan tampilan desktop dan tampilan mobile yaitu 56 dari 100. Nilai tersebut termasuk kedalam kategori sedang. Terdapat beberapa penilaian negatif yang menurunkan nilai aksesibilitas yaitu elemen gambar tidak memiliki atribut, elemen formulir tidak memiliki label yang terkait, dan link tidak memiliki nama yang dapat dikenali.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas website sipenduduk.pekanbarukota.go.id Berdasarkan pagespeed insights mendapatkan nilai aksesibilitas 56 dari 100, terdapat tiga permasalahan yang menyebabkan rendahnya nilai aksesibilitas, masyarakat menilai baik untuk aksesibilitas website, dan Terdapat hambatan aksesibilitas berupa tidak adanya tombol close atau kembali pada side hidden menu.

2. Kegunaan

Kegunaan didefinisikan sebagai website dapat memberikan dampak kebermanfaatannya kepada pengguna. Kegunaan dapat diartikan sebagai kemudahan penggunaan situs web yang mengidentifikasi seberapa efektif dan mudah terjadi interaksi yang terjadi dalam website antara website dengan pengguna (Melawati & Wijaksana, 2020). Kegunaan merupakan aspek penting terkait dengan produk perangkat lunak serta mempunyai peran yang penting dalam menentukan keberhasilan dari suatu situs website (Boy, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kegunaan website Sipenduduk Kota Pekanbaru yaitu mencegah terjadinya pungutan liar dalam pengurusan administrasi kependudukan dikarenakan sistem yang sudah transparan, menciptakan database kependudukan Kota Pekanbaru yang akurat, masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dimana saja dan kapan saja, dan sangat berguna bagi masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan.

3. Mesin Telusur

Mesin telusur dapat diartikan sebagai website memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mendapatkan informasi dengan mudah. SEO atau Search Engine Optimization merupakan sebuah teknik promosi untuk memudahkan website mudah berada di peringkat teratas atau halaman pertama dalam pencarian. Berdasarkan pengujian website sipenduduk.pekanbarukota.go.id menggunakan tools GTmetrix didapatkan hasil loading website yaitu 4,7 Detik atau termasuk kedalam rendah sehingga menghambat keterbacaan dalam mesin pencarian.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan mesin telusur dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian pagespeed insight didapatkan hasil nilai SEO untuk tampilan desktop yaitu 82 serta untuk tampilan mobile 85 dari 100, hasil pengujian GTMetrix mendapatkan loading website yaitu 4,7 Detik atau termasuk rendah, terdapat temuan adanya robots.txt tidak valid sejumlah 197 eror dan elemen gambar tidak memiliki atribut, tidak disediakan fitur mesin telusur secara umum di website sipenduduk dikarenakan terfokus kepada fitur pelacakan proses pengajuan berkas, dan masyarakat sangat terbantu dengan adanya fitur penelusuran berkas untuk mengetahui proses dan transparansi pengajuan administrasi kependudukan

4. Kompatibilitas Browser

Kompatibilitas browser diartikan sebagai website dapat diakses dengan berbagai macam perangkat. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan diketahui bahwa sipenduduk.pekanbarukota.go.id memiliki pengaturan responsive untuk berbagai ukuran tampilan browser yang digunakan. Tampilan website sipenduduk.pekanbarukota.go.id dengan dimensi responsive memudahkan untuk website dibuka dengan berbagai jenis browser yang dimiliki oleh masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait dengan kompatibilitas website sipenduduk.pekanbarukota.go.id didapatkan bahwa website Sipenduduk.Pekanbarukota.go.id menggunakan dimensi responsive untuk tampilan, berdasarkan pengujian dengan pagespeed insight didapatkan hasil untuk tampilan desktop 3,4 detik sedangkan tampilan mobile yaitu 9,0 detik, terdapat permasalahan yang terjadi yaitu ukuran gambar yang tidak tepat, format penayangan gambar, dan resource yang memblokir render dan endocde gambar yang tidak efisien, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan masyarakat merasakan masih terdapat hambatan berupa waktu tunggu untuk akses kedalam website.

5. Tautan

Tautan diartikan sebagai kualitas website dari kondisi apakah adanya tautan yang tidak baik atau tidak berhubungan dengan website ataupun tautan yang tidak bisa berjalan dengan baik. Website merupakan dokumen yang mempunyai banyak tautan yang berfungsi sebagai penghubung antar dokumen (Wardhana & Seta, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa sipenduduk.pekanbaru.go.id tidak ada tautan yang berbahaya baik hubungan antar tampilan website ataupun hubungan dengan aplikasi lain. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan tautan website dapat disimpulkan bahwa tautan di website sipenduduk.pekanbarukota.go.id berfungsi dengan baik dan sesuai dengan tujuan.

3.1.2. Kualitas Konten

Kualitas konten dimana website harus diperhatikan isi yang ada dalamnya. Pengunjung akan puas jika isi dalam website tersebut memberikan kebermanfaatan kepada pengunjung. Website wajib memiliki konten data dan informasi yang berkualitas baik serta memberikan kenyamanan kepada pengguna dalam mendapatkan informasi yang diperlukan (Pamungkas & Saifullah, 2019). Kualitas konten memiliki indikator yaitu :

1. Pembaruan Informasi

Pembaruan informasi diartikan sebagai layanan berupa informasi yang diberikan dilakukan pembaruan. Pembaruan informasi menjadi sangatlah penting dalam suatu website dikarenakan akan sangat membantu pengunjung untuk mengetahui berita atau informasi yang terjadi saat ini.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap situs sipenduduk.pekanbarukota.go.id didapatkan bahwa informasi yang disediakan merupakan informasi statis yaitu berupa persyaratan atau dokumen terkait dengan administrasi pendudukan sehingga tidak

terjadi pembaruan informasi seperti fungsi website untuk media pemberitaan informasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa website sipenduduk.pekanbaru.go.id bukanlah website yang dilakukan pembaruan informasi secara rutin dikarenakan website tersebut dirancang sebagai website pelayanan publik bidang administrasi kependudukan bukan website berita atau hubungan masyarakat.

2. Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi didefinisikan sebagai website mempunyai informasi yang lengkap dan terperinci. Kelengkapan informasi pada suatu website dapat meningkatkan kepercayaan kepada pengunjung (Japariato & Adelia, 2020). Kelengkapan informasi juga dapat memberikan pengaruh kepada pengunjung terhadap ketertarikan website (Oktaviani & Fatchiya, 2019). Peneliti melakukan observasi terkait dengan situs sipenduduk.pekanbaru.go.id diketahui bahwa informasi yang tersedia dalam situs tersebut berupa informasi persyaratan yang diperlukan terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan, mekanisme serta formulir yang dibutuhkan sebagai pelengkap administrasi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kelengkapan informasi dapat disimpulkan bahwa pada website sipenduduk.pekanbaru.go.id menyediakan informasi yang lengkap terkait dengan administrasi kependudukan serta penggunaan website baik secara manual dengan buku panduan ataupun berupa video.

3. Akurasi Informasi

Akurasi Informasi diartikan sebagai website mempunyai informasi dari sumber data yang terpercaya. Informasi yang berkualitas merupakan informasi yang benar (Noor, 2018). Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan didapatkan bahwa salah satu manfaat adanya sipenduduk.pekanbaru.go.id adalah untuk mendukung terwujudnya database yang akurat. Informasi yang disediakan oleh website sipenduduk merupakan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk memudahkan terwujudnya database yang akurat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat merupakan informasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memiliki informasi yang sama antara diwebsite dan dikantor pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi yang disediakan oleh website sipenduduk.pekanbaru.go.id merupakan informasi yang akurat sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

3.1.3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan pengukuran kualitas website dengan memperhatikan kegiatan yang memenuhi harapan atau keinginan dari pengunjung website yang diberikan oleh pengelola website. Kualitas layanan memberikan pengaruh kepada kepuasan pengguna. Terdapat dua indikator yaitu :

1. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja dari layanan website dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Untuk mengetahui kinerja dapat dilakukan pengukuran terhadap page speed (Rerung et al., 2020)

Tabel 1

Hasil Pengujian website dengan beberapa alat

No	Pengujian	Hasil	Keterangan
1	2	3	4
1	Performa dengan <i>page insight speed</i>	55 dari 100	Rendah
2	GTMetrix Grade	E	Sangat rendah

1	2	3	4
3	Performance GTMetrix	43%	Rendah
4	Performance grade Tool.pingdom.com	72 dari 100	C
5	Performa grader.com	10 dari 30	Sedang

Sumber : Dokumen pribadi penelitian tahun 2023

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat diketahui bahwa situs sipenduduk.pekanbaru.go.id memiliki nilai performa sedang berdasarkan beberapa pengujian yang dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kinerja website sipenduduk.pekanbaru.go.id dapat disimpulkan bahwa website tersebut berdasarkan pendapat pemerintah dan masyarakat berjalan dengan baik tanpa adanya kendala namun ketika dilakukan pengujian didapatkan nilai perfoma yang sedang.

2. **Kehandalan**

Kehandalan diartikan sebagai kesesuaian website yang bekerja tanpa adanya kegagalan sistem. Kehandalan yaitu sebagai pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat atau pengguna website sesuai dengan janji yang telah disampaikan yang merupakan standar pelayanan minimal(Permana, 2020). Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa situs sipenduduk.pekanbaru.go.id memberikan pelayanan berupa informasi syarat, mekanisme, dokumen hingga pelayanan pengantaran dokumen hingga ke rumah masyarakat sehingga dapat peneliti menyatakan situs tersebut handal.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa situs sipenduduk.pekanbaru.go.id dapat dikatakan handal karena memberikan pelayanan yang baik serta tidak ada kendala dari masyarakat dalam pelaksanaannya sehingga menjadi primadona Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru akibat dari dampak memberikan kemudahan dan efisiensi waktu dalam bekerja.

3.2. **Faktor Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Website Sipenduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Penghambat memiliki kata dasar hambat yang berarti menurut kamus besar bahasa Indonesia sebagai membuat sesuatu menjadi lambat atau tidak lancar. Pengumpulan data yang dilakukan untuk mengetahui faktor penghambat yaitu dengan cara wawancara dengan beberapa informan yang telah ditentukan berdasarkan teknik purposive sampling.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan faktor penghambat dalam peningkatan kualitas website sipenduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat simpulkan :

1. Kurangnya anggaran menyebabkan tidak terpenuhinya kebutuhan kualitas sarana dan prasarana pendukung sipenduduk;
2. Kualitas server sipenduduk yang masih rendah sehingga rawan terjadi server down;
3. Tidak semua masyarakat mengerti terkait dengan mekanisme pelayanan sipenduduk;
4. Kemampuan komputer server yang masih rendah sehingga tidak sesuai spesifikasi dalam peningkatan kualitas website sipenduduk;
5. Tidak berlangganan fitur atau sistem dalam website sipenduduk;

3.3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengatasi Hambatan Peningkatan Kualitas Website Sipenduduk

Upaya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan peningkatan kualitas website. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan untuk mendapatkan data terkait dengan upaya yang dilakukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mengatasi hambatan peningkatan kualitas website sipenduduk dapat disimpulkan :

1. Kerjasama dengan Diskominfo Kota Pekanbaru dalam penggunaan server;
2. Pemisahan penggunaan server dimana memfokuskan server Disdukcapil untuk pelayanan Sipenduduk;
3. Sosialisasi kepada masyarakat secara langsung berupa mendirikan stand di car free day dan sosialisasi langsung kepada masyarakat selama proses pelayanan administrasi kependudukan secara offline;
4. Melakukan pertahanan server dan website secara manual;
5. Pengajuan peningkatan sarana dan prasarana terutama server.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Website Sipenduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru secara tampilan tidak ditemukan suatu kesalahan sehingga dapat dikatakan website berjalan dengan baik. Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tidak hanya melalui pengamatan tampilan tetapi dilakukan dengan pengujian dan didapatkan hasil yang kurang baik terkait dengan performa dan keamanan website Sipenduduk.

Sipenduduk memberikan berbagai kegunaan kepada pengguna khususnya masyarakat Kota Pekanbaru hal tersebut merupakan wujud pelaksanaan *e-government* yang memberikan kemudahan pelayanan publik. Hal ini dikarenakan mekanisme atau prosedur pelayanan yang biasanya sulit dan memakan waktu lama dapat diatasi dengan penerapan *e-government* (Bona et al., 2021).

Sipenduduk selain sebagai pelayanan publik administrasi juga sebagai media pemberi informasi terkait dengan pelayanan publik administrasi kependudukan sehingga dapat membantu masyarakat dalam mencari informasi terkait dengan pelayanan publik administrasi kependudukan. Namun masih terdapat hambatan dimana tidak semua masyarakat mengerti terkait dengan mekanisme pelayanan sipenduduk. Kondisi tersebut sama seperti penelitian (Aprilia et al., 2014) bahwa media pemberi informasi kepada masyarakat, namun belum efektif sebagai media dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik (*e-service*) seperti mendownload blangko, formulir, dll.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas website dibelakang tampilan atau secara teknis. Faktor lain yang dapat diketahui melalui pengujian dengan bantuan alat.

IV. KESIMPULAN

Kualitas website sipenduduk.pekanbaru.go.id berdasarkan pengukuran aksesibilitas mendapatkan nilai 56 dari 100 serta terdapat permasalahan berupa tidak adanya tombol kembali pada side hidden menu namun masyarakat menilai sudah baik. Website sipenduduk.pekanbaru.go.id berguna untuk mencegah pungutan liar dan pembangunan database kependudukan yang akurat, dapat

diakses melalui berbagai macam browser, tidak ada tautan berbahaya, situs yang didesain untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan bukan website berita atau hubungan masyarakat, informasi yang lengkap terkait dengan administrasi kependudukan, informasi yang dipublikasikan merupakan informasi yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku sehingga dapat dijamin keakuratannya, pendapat pemerintah dan masyarakat secara kinerja situs tersebut berjalan dengan baik namun ketika dilakukan pengujian mendapatkan nilai performa sedang serta situs tersebut dinyatakan handal dan menjadi primadona Disdukcapil Kota Pekanbaru. Faktor penghambat dalam peningkatan kualitas website sipenduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yaitu kurangnya anggaran berdampak pada kualitas sarana dan prasarana sipenduduk dan pengetahuan masyarakat terkait dengan mekanisme pelayanan sipenduduk. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi hambatan peningkatan kualitas website penduduk yaitu kerjasama dengan Diskominfo Kota Pekanbaru dalam mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana sipenduduk, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, melakukan pertahanan server dan website secara manual serta pengajuan peningkatan sarana dan prasarana terutama server.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni kemampuan alat pengujian yang digunakan akibat kekurangan biaya untuk mendapatkan akses lebih detail serta kemampuan peneliti dan waktu yang diberikan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa kualitas website tidak hanya berdasarkan tampilan namun juga terkait dengan teknis dibelakang tampilan yang perlu diberikan perhatian lebih untuk memberikan pelayanan lebih baik sehingga perlu dilakukan penelitian selanjutnya terkait kualitas teknis website sipenduduk Disdukcapil Kota Pekanbaru.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah memberikan bantuan, informasi serta ketersediaan sebagai informan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, D. R. (2016). *PENERAPAN KEBIJAKAN E-GOVERNMENT DALAM*. 4(4), 1589–1602.
- Aprilia, S., Wijaya, A., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *Wacana, Jurnal Sosial dan Humaniora*, 17(3), 126–135. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2014.017.03.3>
- Ardianto, H. T., & Alfirdaus, L. K. (2020). Analisis Rencana Pemekaran Desa dan Kecamatan di Kabupaten Kotawaringin Barat : Sebuah Skenario Wajah umum wilayah Indonesia pasca Orde Baru adalah lahirnya provinsi , kabupaten , dan kota-kota baru . Hal ini merupakan hasil perubahan politik pasca reform. *Journal of Social Politics and Governance*, 2(2), 99–120.
- Bona, D., Ayu, G., Intan, D., Ayu, I. D., & Wirantari, P. (2021). *Pendahuluan*. 1, 13–19.
- Boy, A. (2020). *Evaluasi Kegunaan Sistem informasi Akademik Universitas Abdurrah menggunakan Metode Website Usability Evaluation*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. 1(2), 3.
- Japarianto, E., & Adelia, S. (2020). Pengaruh Tampilan Web Dan Harga Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening Variable Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1), 35–43. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.14.1.35-43>
- Marthalina. (2022). Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam mampu mengakses

- internet . Kebijakan mengalihkan pelayanan publik ke kanal informasi. *JMB Media Birokrasi*, 77–93.
- Melawati, R., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh fungsi website, persepsi kegunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pelanggan bukalapak. *Jurnal ilmiah mahasiswa ekonomi manajemen*, 5(4), 821–833.
- Noor, M. U. (2018). Penilaian kualitas informasi sebagai bentuk sikap tabayyun ketika menerima informasi di sosial media dan internet. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 2(1), 33–40. <https://doi.org/10.17977/um008v2i12018p033>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). In Lutfiah (Ed.), *Media Sahabat Cendikia* (1 ed.). Media Sahabat Cendikia.
- Oktaviani, W. F., & Fatchiya, A. (2019). Efektivitas Penggunaan Media Sosial sebagai Media Promosi Wisata Umbul Ponggok, Kabupaten Klaten. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(1), 13–27. <https://doi.org/10.46937/17201926586>
- Pamungkas, R., & Saifullah, S. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 22. <https://doi.org/10.29407/intensif.v3i1.12137>
- Permana, A. I. (2020). Pengaruh kualitas website , kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap minat beli pelanggan di situs belanja online bukalapak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 25(2), 94–110.
- Permatasari, L. I., & Munandar, A. (2022). Evaluasi Kinerja Website Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Pada Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal akuntansi dan manajemen*, 17(1), 1–19.
- Rerung, R. R., Fauzan, M., & Safarudin, M. S. (2020). Kinerja Website Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi. *jurnal Telematika*, 15(1), 29–38.
- Rocha, Á. (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. *Online Information Review*, 36(3), 374–382. <https://doi.org/10.1108/14684521211241404>
- Semiawan, P. D. C. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya* (Arita (ed.); 1 ed.). PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. <https://doi.org/10.31219/osf.io/mfzuj>
- Wardhana, A. W., & Seta, H. B. (2021). Analisis Keamanan Sistem Pembelajaran Online Menggunakan Metode ISSAF pada Website Universitas XYZ. *Informatik : Jurnal Ilmu Komputer*, 17(3), 226. <https://doi.org/10.52958/iftk.v17i3.3653>