

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SI-DOI DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKARAYA
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Rozali Rakhman

NPP. 31.0639

*Asdaf Kota Palangkaraya, Provinsi Kalimantan Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email : rozalirakhman538@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Drs. H. Asmungi, S.H, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): Population administration services are a mandatory government matter that is not related to basic services, one of which is population administration. The city of Palangkaraya itself has launched an innovation in population administration services to make it easier for the public to obtain population administration services, namely the SI-DOI website. The launch of the SI-DOI Website is intended to make it easy for the public to obtain the right to population administration services at the Population and Civil Registration Service office. However, in its implementation there are several obstacles, namely a lack of understanding of information and communication technology (ICT). **Objective:** This research was conducted with the aim of analyzing the quality of the SI-DOI website as a public information medium in the Population and Civil Registration Service of the city of Palangkaraya. The theory used in this research is Analysis Theory. **Method:** This research also uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. **Results/Findings:** The results of this research show that 2. Problems with the SI-DOI Website in the Population and Civil Registration Service of Palangkaraya City, Central Kalimantan Province. Problems in SI-DOI services that arise in the community, including network problems, many people are still technologically clueless, There are also people who don't have cellphones. **Conclusion:** The conclusion of this research shows that obstacles or problems that occur in accessing the SI-DOI Website are usually from a computer/laptop which must support it and also the network connection really determines how quickly access information from the SI-DOI Website and many people who are still technologically clueless, there are also people who don't have cellphones. The solution to this problem is that we always hold online outreach to the public regarding the use of the SI-DOI Website.

Keywords: *Quality, website, SI-DOI, Population and Civil Registration*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pelayanan Administrasi kependudukan merupakan urusan wajib pemerintah yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yang meliputi salah satunya administrasi kependudukan. Kota Palangkaraya sendiri telah meluncurkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan terhadap administrasi kependudukan yaitu *website* SI-DOI, Peluncuran *Website* SI-DOI ini dimaksudkan agar masyarakat bisa mudah dalam mendapatkan hak pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, pada pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yaitu kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi dan komunikasi (TIK). **Tujuan:** Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kualitas *website* SI-DOI sebagai media informasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota palangkaraya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teori Analisis. **Metode:** Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya permasalahan *Website* SI-DOI Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah Permasalahan dalam pelayanan SI-DOI yang muncul di masyarakat, antara lain masalah jaringan, banyak masyarakat yang masih gaptek, terdapat juga masyarakat yang belum punya handphone. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ditemukannya hambatan atau permasalahan yang terjadi dalam mengakses *Website* SI-DOI ini biasanya dari komputer/laptop yang harus mendukung dan juga koneksi yang memang jaringan ini sangat menentukan seberapa cepat mengakses informasi dari *Website* SI-DOI dan banyak masyarakat yang masih gaptek, terdapat juga masyarakat yang belum punya handphone. Solusi atas masalah ini adalah kami selalu mengadakan sosialisasi secara online kepada masyarakat mengenai penggunaan *Website* SI-DOI ini.

Kata Kunci : Kualitas, *website*, SI-DOI, Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar masuk kedalam urusan pemerintahan wajib yang sebagian substansinya merupakan pelayanan dasar sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bab IV Pasal 9-26 yang menyebutkan urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan Absolut, Konkuren, dan umum. Teknologi merupakan salah satu bentuk perkembangan yang sangat pesat di Indonesia. Dapat dikatakan bahwa revolusi teknologi di Indonesia saat ini berkembang sangat baik, melalui revolusi ini pemerintah membawa peningkatan kinerja pemerintahan. Selain kebangkitan teknologi, pemerintah mencoba melibatkan peran masyarakat dalam kemajuan suatu daerahnya. Hal ini tentunya akan mendorong pemerintah untuk terus berinovasi di bidang teknologi dan untuk meningkatkan pemberian hak kepada masyarakat yaitu pelayanan publik. hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan,

karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2010).

Jumlah penduduk Kota Palangkaraya tahun 2020-2022 mengalami peningkatan, hal ini menggambarkan bahwa permintaan atas pelayanan dokumen kependudukan semakin meningkat. Berkaitan dengan laju pertumbuhan penduduk yang sangat tinggi, apabila Pemerintah tidak dapat mengatur dan melaksanakan pelayanan publik dengan baik, bisa menimbulkan berbagai masalah terutama dari hal pelayanan administrasi kependudukan. masih kurangnya tingkat pemahaman terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Kota Palangkaraya sendiri telah meluncurkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan terhadap administrasi kependudukan. Hal ini didasari adanya Keputusan Walikota Palangkaraya Nomor 188.45/106/2022 tentang inovasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palangkaraya yaitu salah satunya adalah *Website* SI-DOI yang memberikan layanan online untuk antrian, penerbitan KTP-El, KIA, Kartu Keluarga, SKPWNI dan Akta-Akta, dan validasi NIK. Peluncuran *Website* SI-DOI ini dimaksudkan agar masyarakat bisa mudah dalam mendapatkan hak pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, pada pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yaitu kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Tabel 1.1

Data Capaian Kegiatan Disdukcapil Kota Palangkaraya s/d November 2023

Kegiatan	Penduduk 0-18 THN (jumlah)	Belum Memiliki 0-18 THN (LK)	Belum Memiliki 0-18 THN (PR)	Belum Memiliki 0-18 (jumlah)	Target 2023
Kepemilikan Kata Kelahiran	91.657	67	63	130	98%

Sumber : diolah oleh penulis 2023 dari “Data Capaian Kegiatan Disdukcapil Kota Palangkaraya s/d November 2023”

Hadirnya *Website* SI-DOI ini tentunya sejalan dengan visi misi Wali Kota Palangkaraya mewujudkan Palangkaraya yang maju rukun dan sejahtera untuk semua. Pemanfaatan teknologi akan memudahkan untuk mendapatkan sebuah informasi yang bersifat transparan kepada masyarakat luas, selain itu dengan teknologi tersebut mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan dan jangkauan terhadap penyampaian serta kemudahan informasi (Hendarto, 2020). Dengan *Website* tersebut masyarakat tidak diharuskan lagi untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk

melakukan proses administrasi pada pencatatan kependudukan. Mengingat bahwa pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang begitu penting bagi masyarakat dan bisa dikatakan bahwa jumlah pelayanan administrasi tidak akan berkurang karena setiap hari, setiap bulan, ataupun setiap tahun selalu ada saja masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi. Oleh sebab itu, hal ini merupakan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya untuk dapat memberikan pelayanan yang berkompeten dan maksimal disertai dengan sosialisasi terkait keuntungan dalam penggunaan inovasi *Website SI-DOI*.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa permasalahan pada penggunaan *website* SI-DOI yaitu dalam mengakses *Website* SI-DOI ini biasanya dari komputer/laptop yang harus mendukung dan juga koneksi yang memang jaringan ini sangat menentukan seberapa cepat mengakses informasi dari *Website* SI-DOI dan banyak masyarakat yang masih gagap teknologi, serta terdapat juga masyarakat yang belum punya *handphone*.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu terkait Analisis penggunaan *website* SI-DOI di Disdukcapil Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian oleh Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya, Suryadi yang berjudul Efektivitas *Website* Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah. Penelitian ini menunjukkan bahwa *Website* telah efektif sebagai media penyampaian informasi, namun sebagai media layanan elektronik (e-service) belum efektif. (Santy Nurina Aprilia, Andy Fefta Wijaya & Suryadi 2014). Penelitian oleh Sri Eko Wahyudi, Aryo Pinandito, Mochamad Chandra Saputra yang berjudul Kualitas *Website* E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), menemukan bahwa kemampuan untuk penyesuaian dan informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur yang memiliki harapan cukup tinggi dan kinerja pada *Website* kurang begitu memuaskan pengguna (Sri Eko Wahyudi, Aryo Pinandito, Mochamad Chandra Saputra 2017). Penelitian oleh Endriko Maroano Mentara yang berjudul Kualitas *Website* Sebagai Media Informasi Publik, menemukan bahwa *Website* belum memiliki kualitas yang baik, meskipun dalam hal pengaksesannya terbilang namun kelemahannya dapat dilihat dari penggunaan *Website* (Endriko Maroano Mentara, 2021). Penelitian oleh Fety Ikrima Rahmawati yang berjudul Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Daerah, menemukan bahwa masih ditemukan adanya fitur yang tidak dapat diakses, jumlah pegawai yang masih terbatas terutama yang ahli di bidang IT, daya tanggap respon *Website* juga kurang responsif (Fety Ikrima Rahmawati 2023). Penelitian oleh Tommy Fajerin & Herry Mulyono yang berjudul Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat, menemukan bahwa Sistem pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Tanjung Jabung Barat yang masih dilakukan secara manual, serta jarak ibu kota kabupaten yang jauh membuat masyarakat harus mengeluarkan biaya dan waktu yang cukup besar untuk pengurusan dokumen. (Tommy Fajerin & Herry Mulyono 2020).

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pada Analisis Kualitas *website* SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya, selain itu lokasi penelitian ini dilakukan di wilayah yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Santy Nurina Aprilia , Andy Fefta Wijaya & Suryadi, Sri Eko Wahyudi, Aryo Pinandito & Mochamad Chandra Saputra, Endriko Maroano Mentara, Fety Ikrima Rahmawati, Tommy Fajerin & Herry Mulyono . Selain itu teori yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda yaitu menggunakan konsep Analisis oleh Alvaro Rocha yang menyatakan bahwa analisis kualitas dapat dinilai melalui 3 (tiga) dimensi yaitu Kualitas Isi, Kualitas Layanan dan Kualitas Teknik.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan terkait kualitas *website* SI-DOI sebagai media informasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota palangkaraya.

II. METODE

Metode penelitian merupakan suatu rencana serta strategi dari seorang peneliti yang bertujuan guna mendapatkan jawaban dari berbagai pertanyaan penelitian yang sedang dilakukan (Hamdi & Ismaryati, 2014). Penelitian merupakan suatu proses mencari kebenaran serta memecahkan masalah secara sistematis dengan berlandaskan data yang terjadi di lapangan (Nurdin & Hartati 2019). Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menempatkan penulis sebagai instrumen kunci, untuk menetapkan fokus pada penelitian, menentukan informan dari sumber data, memberikan nilai pada kualitas data, analisis data, mengolah data yang ada dan membuat kesimpulan atas temuan dalam penelitian (Simangunsong 2016). Desain penelitian adalah proses yang terdiri dari segala hal yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian (Moh. Nazir 2005). Sumber data adalah subjek darimana data diperoleh. Sumber data terdiri dari sumber data primer dan data sekunder sebagai subjek dari sumber data yang akan diteliti (Arikunto 2010). Penelitian ini di dalam pengumpulan data menggunakan triangulasi atau gabungan dari beberapa sumber data yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan adalah orang yang diminta memberikan informasi dilapangan karena pengalamannya terhadap latar dan kondisi lapangan (Moleong, 2007). Dalam mengumpulkan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 4 orang informan yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling ini dipakai agar hanya informan yang mengerti tentang permasalahan yang akan penulis teliti saja yang akan di wawancarai(Simangunsong 2016). Informan tersebut terdiri dari beberapa elemen yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sementara dalam

menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan (Sugiyono 2015).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas *website* SI-DOI di Dinas Dukcapil Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah dengan menggunakan konsep Analisis yang dikemukakan oleh Alvaro Rocha, hal ini dilakukan selain lebih memperjelas topik permasalahan juga digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas penggunaan *website* berjalan secara efektif atau tidak. Berikut adalah dimensi beserta indikatornya:

3.1 Content Quality (Kualitas isi)

Susunan informasi secara sistematis pada tampilan *website* merupakan hal yang penting dalam pengembangan *website* guna memberikan pelayanan yang berkualitas.

3.1.1 Kelengkapan Fitur

Website SI-DOI harus dilengkapi dengan fitur-fitur yang memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai transaksi administrasi kependudukan, seperti pendaftaran, pembaharuan data, dan pengajuan dokumen. Fitur-fitur ini harus berfungsi dengan baik dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Maka dari itu, *Website* SI-DOI ini harus terus dikembangkan agar secara fitur juga dapat dipergunakan oleh para penggunanya dengan lancar dan baik sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

3.1.2 Keamanan Data

Kualitas *website* SI-DOI juga ditentukan oleh keamanan data pengguna. Perlindungan terhadap informasi pribadi dan data sensitif harus dijamin melalui penggunaan protokol keamanan yang sesuai. Langkah-langkah keamanan, seperti enkripsi data dan perlindungan terhadap serangan siber, harus diterapkan secara efektif. Keamanan data ini penting, dimana semua data informasi para penggunanya harus terjaga secara privasi, maka dari itu pembaharuan dan keamanan harus diperhatikan dan ditingkatkan. Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu staff SI-DOI menuturkan bahwa ada sekitar 2000 hacker yang masuk aplikasi SI-DOI setiap harinya. Terdapat 9 loket dalam SI-DOI, yaitu loket 1-2-3 (untuk mengurus dakduk), loket 4 (untuk pengambilan data KTP-KIA), loket 5-6-7-8 (untuk pencapilan), dan loket 9 (untuk prioritas). SI-DOI bisa dilakukan dimana saja, tetapi pelayannya tetap dilakukan dikantornya. Sebenarnya akses SI-DOI mudah, hanya saja tergantung dari jaringan, jadi daerah-daerah yang terpencil masalahnya hanya di jaringan, untuk SI-DOI nya itu tidak terdapat masalah. Sehingga salah satu solusinya dengan menjemput bola.

3.2 Services Quality (Kualitas layanan)

Website SI-DOI (Sistem Informasi Dukcapil OLOH ITAH) Kota Palangkaraya merupakan platform digital yang bertujuan untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara online kepada masyarakat. Mengenai kualitas *website* SI-DOI ini dapat dinilai dari beberapa aspek, antara lain :

3.2.1 Ketersediaan Informasi

Website SI-DOI harus menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai layanan yang tersedia, prosedur penggunaannya, dan persyaratan yang diperlukan. Informasi yang jelas dan terperinci akan membantu pengguna memahami layanan yang mereka butuhkan dan langkah-langkah yang harus mereka ambil. *Website* SI-DOI ini memberikan manfaat bagi para penggunanya yaitu bagi para masyarakat juga para pekerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dimana bagi para pekerja ini tentunya membantu meringankan pekerjaan dan bagi para masyarakat membantu untuk mengakses informasi dan pengajuan-pengajuan sesuai kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, *website* SI-DOI ini memiliki ketersediaan informasi yang baik bagi para penggunanya.

3.2.2 Performa

Performa *website* menjadi faktor penting dalam menentukan kualitasnya. *Website* SI-DOI harus memiliki waktu muat yang cepat dan minim gangguan teknis agar pengguna dapat mengakses layanan dengan lancar. Pengoptimalan performa, termasuk penggunaan teknologi terbaru dan pemantauan secara terus-menerus, diperlukan untuk memastikan kinerja *website* yang optimal.

3.2.3 Ketersediaan Bahasa

Ketersediaan pilihan bahasa yang luas juga penting untuk memastikan aksesibilitas bagi pengguna dengan latar belakang bahasa yang beragam. SI-DOI harus menyediakan opsi untuk mengakses *website* dalam berbagai bahasa yang umum digunakan di wilayah tersebut.

3.3 Engineering Quality (Kualitas Teknik)

Berkaitan dengan orientasi kegunaan terhadap penggunanya dan bagaimana aksesibilitas *website* dapat memudahkan dan di akses oleh penggunanya.

3.3.1 User Experience (UE)

Pengalaman pengguna harus diutamakan dalam desain *website* SI-DOI. Hal ini meliputi tata letak yang intuitif, navigasi yang mudah dipahami, dan antarmuka yang responsif agar dapat diakses dengan baik dari berbagai perangkat. Pengguna harus dapat dengan mudah menavigasi situs web dan menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa kesulitan. Selain itu, pengalaman pengguna juga harus mengutamakan aspek efektif dan efisien ketika mengakses informasi, dimana ketika mengakses informasi harus cepat dan tepat hal ini memang bergantung pada jaringan namun komputer yang digunakan juga harus memadai.

3.3.2 Ketersediaan Dukungan Teknis

Adanya layanan dukungan teknis yang responsif merupakan hal penting untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan terkait penggunaan *website*. SI-DOI harus menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti email, telepon, atau live chat, agar pengguna dapat dengan mudah menghubungi tim dukungan teknis.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penulis menemukan faktor penghambat dalam yaitu keterbatasan akses internet, Masyarakat yang tinggal di daerah dengan akses internet yang terbatas atau lambat mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses *website* SI-DOI. Hal ini dapat menghambat mereka untuk menggunakan layanan yang tersedia secara online. Kurangnya pengetahuan teknologi dan juga kesulitan dalam navigasi dan penggunaannya juga menjadi permasalahan yang menghambat bahwa Desain *website* yang kompleks atau antarmuka yang tidak intuitif dapat menyulitkan pengguna dalam menavigasi situs dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia. Ini dapat menjadi hambatan bagi pengguna yang kurang terampil dalam menggunakan teknologi. Kekhawatiran akan keamanan data dan privasi juga menjadi kekhawatiran utama bagi pengguna dalam menggunakan layanan online. Jika mereka merasa bahwa informasi pribadi mereka tidak aman, mereka mungkin enggan untuk menggunakan *website* SI-DOI atau mengungkapkan informasi pribadi mereka. Penggunaan bahasa yang tidak sesuai dengan budaya juga akan mengalami kesulitan dalam memahami atau menggunakan layanan. Ini dapat menjadi hambatan signifikan bagi pengguna dengan latar belakang bahasa atau budaya yang beragam. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fety Ikrima Rahmawati.

IV. KESIMPULAN

Kualitas penggunaan *Website* SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah masih belum optimal dikarenakan masih banyak ditemukannya hambatan. Permasalahan *Website* SI-DOI Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah Permasalahan dalam pelayanan SI-DOI yang muncul di masyarakat, antara lain masalah jaringan, banyak masyarakat yang masih gaptek, terdapat juga masyarakat yang belum punya *handphone*. Semua aparat pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah ini selalu berusaha untuk menjaga dan meningkatkan kualitas, selain mengadakan sosialisasi secara online kepada masyarakat mengenai penggunaan *Website* SI-DOI ini, selain itu menjemput bola dengan mendatangi kelurahan-kelurahan untuk memberikan pelayanan SI-DOI bagi yang terhambat masalah jaringan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan analisis kualitas *website* SI-DOI di Dinas Dukcapil Kota Palangkaraya untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Pencatatan dan Kependudukan Sipil Kota Palangkaraya beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mengsucceskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hamdi, M., & Ismaryati. (2014). *Metodelogi Penelitian Administrasi*. Tangerang Selatan: UT Press.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. cet. 3. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nuridin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Siagian, S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: BumiAksara.
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. cet. 1. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

B. JURNAL

- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas *website* sebagai media e-government dalam meningkatkan pelayanan elektronik pemerintah daerah (studi pada *website* pemerintah daerah Kabupaten Jombang). <https://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/313>
- Fajerin, T., & Mulyono, H. (2020). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanjung Jabung Barat. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 5(3), 406-417. <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/view/1151>
- Hendarto, S. F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna pada Media atau Platform Penyedia Tiket Film Aplikasi Tix ID di Yogyakarta dengan Pendekatan TAM (Technology Acceptance Model). Skripsi. Universitas Islam Indonesia.
- Mentara, E. M. (2022). *Kualitas Website Sebagai Media Informasi Publik Di Dinas Komunikasidan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). <http://eprints.ipdn.ac.id/11514/>
- Rahmawati, F. I. (2023). *Analisis Kualitas Website Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah* (Doctoral dissertation, IPDN). <http://eprints.ipdn.ac.id/13386/>
- Wahyudi, S. E., Pinandito, A., & Saputra, M. C. (2017). Penilaian Kualitas *Website* E-Government Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi e-GovQual (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika

Pemerintah Kota Probolinggo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 1(2), 108-117. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/50>

PERATURAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014

Keputusan Walikota Palangkaraya Nomor 188.45/106/2022

