

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DAN INFORMASI  
KEPENDUDUKAN VIA WEBSITE DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA SEMARANG**

**Astrid Chandra Dewi** (email: astridchandradewi@gmail.com)  
Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

**ABSTRAK**

Website Disdukcapil adalah pelayanan publik berbasis digital sebagai sumber informasi dan pelayanan kependudukan. Masyarakat Kota Semarang menciptakan persepsi berdasarkan pengalaman dan cara pandang individu. Dalam mengetahui persepsi masyarakat Kota Semarang menggunakan dua kategori yaitu persepsi dan informasi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah sampel pada penelitian yaitu 400 masyarakat. Pengambilan sampel menggunakan teknik *cluster sampling* dan *stratified random sampling*. Area sampel yang digunakan berjumlah 5 kecamatan. Terdapat pembagian jenis responden berdasarkan jenis kelamin dan umur. Pengumpulan data responden menggunakan kuesioner online melalui website kuesio.id dengan skala pengukuran *rating scale*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan website sebagai sumber informasi dan pelayanan kependudukan dalam kategori yang baik, karena dengan adanya website masyarakat dipermudah untuk mengetahui informasi dan melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Pelaksanaan website belum dapat mencapai kategori sangat baik karena terdapat beberapa kekurangan, yaitu belum adanya fitur untuk penyandang disabilitas, menu peraturan belum tersedia, belum adanya fitur Bahasa Inggris, sosialisasi yang belum meluas.

Kata kunci: Persepsi Masyarakat, Informasi dan Pelayanan Kependudukan, Website, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**ABSTRACT**

The Disdukcapil website is a digital-based public service as a source of information and population services. The people of Semarang City create perceptions based on individual experiences and perspectives. In knowing the perceptions of the people of Semarang City, two categories are used, namely perceptions and public service information.

This research uses quantitative research methods with a descriptive approach. The number of samples in the research was 400 people. Sampling used cluster sampling and stratified random sampling techniques. The sample area used is 5 sub-districts. There is a division of respondents based on gender and age. Respondent data was collected using an online questionnaire via the website kuesio.id with a rating scale measurement scale.

The research results show that the implementation of the website as a source of information and population services is in a good category, because with the website it is easier for people to find out information and carry out population administration services online. The implementation of the website has not been able to reach the very good category because there are several shortcomings, namely there are no features for people with disabilities, the rules menu is not yet available, there are no English features, and socialization is not yet widespread.

Keywords: Community Perception, Population Information and Services, Website, Population and Civil Registration Service

## PENDAHULUAN

Masyarakat melakukan interaksi dengan masyarakat lain melalui komunikasi. Komunikasi yang diciptakan masyarakat berbentuk informasi. Informasi diciptakan dan diperlukan oleh masyarakat untuk kemajuan ilmu pengetahuan. Dalam kaitannya dengan kemajuan ilmu pengetahuan, informasi harus selalu berkembang mengikuti era yang sedang berjalan. Indonesia saat ini berada pada era Revolusi Industri 4.0. Hal tersebut adalah wujud transformasi mengarah perbaikan dengan cara mengintegrasikan teknologi dan internet ke dalam seluruh aktivitas masyarakat.

Pemerintah merupakan salah satu sektor yang wajib mengintegrasikan teknologi ke dalam implementasi kebijakan. Hal ini telah termuat dalam Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE memberikan pengaruh yang besar pada lingkup internal pemerintah dan masyarakat. Pengaruh pada lingkup internal pemerintah yaitu memberikan kemudahan dalam pendataan pegawai, pemberian gaji pegawai, sistem laporan pengawasan pekerjaan pegawai, dll. Sedangkan, pengaruh SPBE pada masyarakat yaitu banyaknya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan internet. Dengan munculnya inovasi pelayanan berbasis teknologi memberikan

kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, masyarakat hanya mengakses layanan di website yang disediakan.

Disdukcapil adalah instansi pemerintah yang tugasnya menyelenggarakan program pemerintah pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil, diantaranya data kematian, perceraian, perkawinan, kelahiran, kedatangan, pindah daerah, dll. Melalui data kependudukan Disdukcapil dapat diketahui tentang persebaran penduduk yang rata atau tidak rata dan permasalahan penduduk seperti, kemiskinan, pengangguran, kesehatan, pendidikan, dan kriminal. Data-data tersebut sangat berpengaruh pada pembuatan kebijakan pemerintah daerah. Dengan pengaruh yang besar tersebut, Disdukcapil terus melakukan keterkinian data kependudukan secara berkala dengan menciptakan SIAK.

SIAK merupakan sistem yang dioperasikan langsung oleh Disdukcapil untuk mengelola data demografi, seperti KTP, KIA, KK, akta nikah, akta kematian, akta lahir, surat pindah datang, dll. SIAK merupakan inovasi pemerintah dalam mendorong digitalisasi pelayanan kependudukan. Teknologi memiliki kedudukan yang penting pada pelayanan publik di era digital ini, agar dapat terlaksana pelayanan yang semestinya (Yunaningsih, dkk, 2021).

Website SIAK memuat berbagai informasi tentang kependudukan sebagai wujud informasi publik yang terbuka berbasis teknologi yang dapat menciptakan *e-government*, sehingga pelayanan publik menciptakan efektivitas dan efisiensi.

Disdukcapil Kota Semarang adalah instansi layanan publik yang memanfaatkan website untuk sarana memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat Kota Semarang. Website Disdukcapil berisi tentang beranda, profil, berita dan galeri, statistik, informasi, pendaftaran online, *whistle blowing system*, PPID, dan pelayanan TPDK.

Disdukcapil Kota Semarang dalam pengembangan pelayanan kependudukan telah menciptakan aplikasi Si D'nOk sebagai sistem informasi kependudukan berbasis online. Landasan hukum dari penciptaan aplikasi Si D'nOk yaitu Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Dalam pelaksanaan aplikasi Si D'nOK masih terdapat permasalahan. Kurangnya sosialisasi Disdukcapil kepada masyarakat tentang penggunaan website dan aplikasi Si D'nOK, server down dan pengetahuan masyarakat yang rendah tentang penggunaan teknologi, kecepatan dan kecermatan petugas dalam merespon aduan masyarakat yang masih cenderung

lambat, ketersediaan alat cetak KIA dan KTP yang masih sedikit, dan kurangnya petugas Disdukcapil yang kompeten. Permasalahan tersebut menghambat Disdukcapil dalam pengembangan pelayanan menggunakan teknologi dan internet.

Program pelayanan publik menghasilkan persepsi dari masyarakat berdasarkan pengalaman layanan yang diterima. Persepsi masyarakat merupakan data untuk pemerintah melakukan evaluasi yang bertujuan membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, persepsi penting untuk keberlanjutan kebijakan pemerintah.

Dengan permasalahan pada aplikasi Si D'nOk, pelayanan kependudukan ini disatukan dalam website dengan nama pelayanan online. Persepsi dari masyarakat dapat mengidentifikasi persepsi dan permasalahan pelaksanaan website.

## **KERANGKA TEORI**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah serangkaian pelayanan yang ditujukan pada masyarakat yang dilaksanakan sesuai peraturan oleh instansi pemerintah (Haerana dan Burhanuddin, 2022:12). Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan secara sadar yang dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat dalam hal pemenuhan

kebutuhan masyarakat (Riani, 2021:2446). Secara sederhana pelayanan publik yaitu layanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan menyelesaikan permasalahan masyarakat berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah organisasi yang didirikan berdasarkan undang-undang yang tujuannya melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan oleh birokrasi tujuannya menyejahterakan masyarakat. Pelayanan publik dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat harus mengikuti prinsip-prinsip pelayanan publik, agar dapat menghasilkan kualitas layanan yang bermutu dan mencapai kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut.

## 2. Pelayanan Publik di Era ICT

Pelayanan publik pada masa ini memanfaatkan teknologi dalam menjalankan program pemerintahan yang disebut dengan *e-government*. *E-Government* merupakan salah satu jenis layanan *information and communication technologies* (ICT) yang dikelola secara langsung oleh negara dan ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di segala bidang.

Enam manfaat penerapan *e-government*:

1. Memperbaiki kualitas kinerja pelayanan pemerintah secara efektif dan efisien;
2. Meningkatkan keterbukaan, pengaturan dan pertanggungjawaban penyelenggaraan pemerintahan;
3. Mengurangi biaya pemerintah karena pemerintah dapat melakukan semua kegiatannya melalui teknologi dan internet;
4. Terciptanya peluang mendapatkan pendapatan melalui interaksi antar pihak yang berkepentingan;
5. Terciptanya kondisi masyarakat responsif dalam berbagai permasalahan;
6. Pemberdayaan masyarakat sebagai kolega pemerintah pada sistem pengambilan kebijakan (Ismayanti dan Firdaus, 2021:11).

Perkembangan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi didukung dua faktor, yaitu internal adalah pemerintah dan eksternal adalah masyarakat. Internal pemerintah dalam hal perubahan pola pikir dalam pelaksanaan pelayanan publik. Eksternal adalah tuntutan dari masyarakat (Khatarina, 2020:160).

Pelaksanaan pelayanan publik di era ICT telah dilakukan oleh Disdukcapil yang dikenal dengan SIAK. SIAK adalah sistem teknik pengelolaan informasi administrasi kependudukan

secara efisien dan efektif, yang menyediakan data informasi tentang kependudukan dan pencatatan sipil secara detail dan kemudahan diakses oleh masyarakat (Nurhikmah, dkk, 2021:3). Secara sederhana, SIAK adalah sistem teknologi yang mengelola informasi dan data kependudukan dalam satu sistem, sehingga menjamin keakuratan data dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pengelolaan SIAK memiliki tujuan:

1. Peningkatan kualitas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
2. Penyediaan informasi tentang kependudukan secara detail;
3. Distribusi data melalui sistem (Ripa'i, 2018:74).

SIAK saat ini menggunakan situs website sebagai alat informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Website adalah gabungan lembaran situs dalam satu domain atau sub domain yang ada pada WWW (World Wide Web). Website adalah kumpulan kata atau kalimat, foto dan suara sebagai media informasi yang menarik (Susilo dan Kesuma, 2014:92). Secara sederhana, website adalah gabungan lembaran situs yang berisi teks, gambar dan audio yang terintegrasi ke dalam WWW yang berisi informasi.

### **3. Pelayanan Kependudukan sebagai Pelayanan Dasar yang Penting**

Indonesia adalah negara terpadat keempat dengan jumlah 279,36 juta jiwa (Data Indonesia.id, 2022). Persebaran penduduk masih belum merata menimbulkan banyak permasalahan demografi seperti pengangguran, kemiskinan, kriminalitas, dan lainnya. Dengan permasalahan tersebut diperlukan data demografi, agar pemerintah dapat menganalisa dan mengendalikan permasalahan tersebut sesuai dengan situasi masing-masing daerah.

Pelayanan kependudukan adalah upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melaksanakan pembuatan dokumen dan menghasilkan data kependudukan. Terdiri tiga aspek:

1. Pendaftaran penduduk yaitu penerbitan nomor induk penduduk sebagai identitas pribadi.
2. Pencatatan sipil adalah kegiatan mendokumentasikan peristiwa penting masyarakat dan memerlukan pengesahan negara melalui penerbitan dokumen yang sah.
3. Pengelolaan informasi kependudukan adalah kegiatan pengurusan dua data di atas melalui sarana yang digunakan untuk informasi tentang perkembangan penduduk (Ripa'i, 2018:77-78).

Pelayanan kependudukan termasuk dalam pelayanan dasar karena operasionalnya mencakup pengelolaan seluruh data masyarakat. Data demografi berupa informasi pribadi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengelola segala jenis kegiatan yang memiliki kaitan dengan kependudukan. Melalui pemanfaatan teknologi, data kependudukan secara otomatis tersimpan dalam sistem yang dikontrol oleh pemerintah daerah dan pusat.

Saat ini di era pelayanan kependudukan dengan menggunakan website terdapat tiga dimensi utama untuk mengetahui kualitas website. Menurut Rocha (2011:375) dalam (Marthalina, 2022:88):

1. Konten website adalah pengukuran dengan memperhatikan kelengkapan, relevansi, akurasi, peluang, konsistensi, koherensi, dan pembaharuan.
2. Kualitas pelayanan website adalah pengukuran pada tingkat keamanan, keandalan, privasi, kinerja, efisiensi, ketersediaan, waktu respon, penghematan waktu, empati, reputasi, dan personalisasi. Dalam kualitas website ini terdapat tambahan indikator pengelolaan pengaduan. Penanganan pengaduan terdapat tahapan yang harus dilakukan oleh pengelola website sebagai penyedia

pelayanan publik, yaitu fasilitas pengaduan, respon petugas, transparansi proses aduan, dan penanganan aduan (Lestari, dkk, 2015:3).

3. Teknis website adalah pengukuran pada waktu unduh halaman, jaringan, dan tautan.

#### **4. Evaluasi Pelayanan Publik**

Evaluasi adalah kegiatan mengukur suatu keadaan untuk memperoleh informasi berupa nilai-nilai yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan (Ambiyar dan Muharika, 2019:9). Evaluasi kebijakan publik adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dan mengevaluasi hasil implementasi kebijakan, sehingga dapat digunakan untuk bahan rekomendasi pada kebijakan selanjutnya (Akbar M. F. dan Mohi, 2018:15). Disimpulkan bahwa evaluasi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi tindakan yang dilakukan.

Evaluasi dilaksanakan karena beberapa strategi kebijakan publik tidak berhasil dalam mencapai misi yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan dan kegagalan kebijakan pemerintah. Hasil dari pengukuran evaluasi akan digunakan sebagai bahan refleksi dan penyempurnaan kebijakan selanjutnya.

## **5. Masyarakat sebagai Bagian Penting Pelayanan Publik**

Menurut Soerjono Soekanto, masyarakat adalah suatu pola hidup berdampingan yang menciptakan ikatan antar kebudayaan satu dengan yang lain dan pola perilaku yang berbeda-beda menciptakan ikatan antar manusia yang berkesinambungan.

Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menciptakan pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugasnya, tujuan utama pelayanan publik adalah terciptanya kesejahteraan masyarakat. Masyarakat pada pelayanan publik berperan sebagai pengawas eksternal, artinya masyarakat mempunyai kuasa untuk memantau penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pengawasan oleh masyarakat dapat dilakukan dalam bentuk aduan terhadap pelaksanaan kinerja pelayanan publik.

Masyarakat dapat menilai pelaksanaan pelayanan publik dalam mencapai tujuan utamanya. Evaluasi dari masyarakat merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan pemerintah dalam menentukan kebijakan.

## **6. Persepsi Masyarakat sebagai Unsur Penting Evaluasi Pelayanan Publik**

Menurut Morris dalam (Dahlan, 2017:8), persepsi adalah proses dimana sistem saraf menerima sensasi tertentu

melalui sistem syaraf, sehingga individu dapat mengenali dan membangun pola. Persepsi adalah proses identifikasi dan analisis pada rangsangan manusia, dapat berupa orang, benda, peristiwa, keadaan, dan kegiatan yang diterima oleh indera manusia (Swarjana, 2022:28). Secara sederhana, persepsi adalah proses penerimaan suatu peristiwa melalui panca indera yang selanjutnya di analisis untuk mendapatkan makna atau tanggapan dari peristiwa yang terjadi. Persepsi masyarakat akan menghasilkan penilaian terhadap sikap masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik.

Menurut Pareek dalam (Dahlan, 2017:10-11), ada pengaruh internal dan eksternal yang memberikan pengaruh pada pembentukan persepsi. Pengaruh internal yaitu pengalaman individu, kepribadian individu, dll. Pengaruh eksternal yaitu ukuran benda, gerakan, pengulangan, dan lainnya. Faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu, pengetahuan, pengalaman, emosional, dan kepribadian (Akbar R. F., 2015:198).

Persepsi tercipta dari tindakan atau kejadian yang terjadi pada diri individu, sehingga menimbulkan arti dari kejadian tersebut. Setiap individu mempunyai persepsi yang berbeda-beda berdasarkan cara berpikir. Hal ini sesuai dengan

pandangan menurut Dahlan (2017:8), yang menyatakan bahwa persepsi bersifat kompleks, yaitu apa yang terjadi di luar berbeda dengan yang diterima oleh otak individu. Artinya, suatu hal yang dilihat oleh sekelompok orang, mempunyai arti yang berbeda-beda di setiap individu. Oleh sebab itu, persepsi dapat menimbulkan perbedaan pendapat terhadap suatu hal yang terjadi.

Menurut Bimo Walgito dalam (Akbar R. F., 2015:197), proses persepsi memiliki tahapan untuk individu memiliki tanggapan atau cara pandang terhadap sesuatu hal yang terjadi, yaitu:

1. Penyerapan objek pada diri individu. Objek yang terjadi diterima oleh panca indera. Penerimaan terhadap panca indera tersebut akan membentuk pemahaman individu terhadap objek yang terjadi.
2. Pemahaman. Proses penyerapan dalam pancaindra tersebut menghasilkan pemahaman pada diri individu, sehingga menciptakan tanggapan individu terhadap objek.
3. Penilaian atau evaluasi. Penilaian individu terhadap objek yang sama akan menghasilkan pandangan yang berbeda antar individu, karena proses penyerapan dan pemaknaan berdasarkan panca indra individu pribadi.

Berdasarkan tahapan persepsi tersebut, diketahui bahwa persepsi masyarakat pada pelayanan publik memiliki kedudukan yang penting. Pelayanan publik adalah wadah diperoleh persepsi masyarakat yang beragam terhadap kegiatan dan program pemerintah, sehingga menghasilkan penilaian masyarakat. Penilaian masyarakat kepada pemerintah merupakan bentuk salah satu partisipasi masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Semarang. Berdasarkan data demografi Kota Semarang tahun 2022 berjumlah 1.688.981 jiwa yang tersebar di 16 kecamatan. Perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh 400 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *cluster sampling* dan *stratified random sampling*. *Cluster sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan wilayah, maka dari 16 kecamatan di Kota Semarang sampel kecamatan yang diambil berjumlah 5 kecamatan dan setiap kecamatan terdapat 4 kelurahan, yaitu Kecamatan Semarang



Timur, Genuk, Pedurungan, Banyumanik, dan Tembalang. *Stratified random sampling* pada penelitian ini berdasarkan tingkatan umur, yaitu 17-25 tahun masa remaja, 26-45 tahun masa dewasa, 46-65 tahun masa lansia, dan 65 tahun ke atas masa manula.

Skala pengukuran penelitian ini menggunakan *rating scale*. Skala yang diberikan dalam rentang 1 hingga 10, dengan keterangan poin 1 adalah sangat tidak setuju, dan poin 10 adalah sangat setuju.

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner online melalui website kuesio. Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif, menghitung nilai *mean*, *sum*, dan *median* dengan menggunakan SPSS.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Apabila nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel, maka dinyatakan valid. Pada penelitian ini nilai *r* tabel  $0,098 < r$  hitung, sehingga 24 item pertanyaan dinyatakan valid.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Apabila hasil reliabilitas penelitian mencapai koefisien 1, maka keandalannya semakin tinggi dengan batas terendah 0.60. Uji reliabilitas penelitian ini *Cronbach's Alpha* sebesar 0.952, maka dinyatakan reliable.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 1. Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	N	Persentase
Perempuan	234	58,5%
Laki-laki	166	41,5%
Total	400	100%

Dari tabel 1, diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 234 responden (58,5%), sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 166 responden (41,5%).

### 2. Distribusi Berdasarkan Umur

**Tabel 2. Kelompok Umur**

Kelompok Umur	N	Persentase
17-25 tahun	137	34,3%
26-45 tahun	179	44,8%
46-65 tahun	51	12,8%
> 65 tahun	33	8,3%
Total	400	100%

Berdasarkan tabel 2, mayoritas responden pada kategori umur 26-45 tahun sebanyak 179 responden (44,8%), sedangkan kelompok umur responden paling sedikit yaitu pada kategori umur > 65 tahun sebanyak 33 responden (8,3%).

### 3. Distribusi Berdasarkan Kecamatan dan Kelurahan

**Tabel 3. Kecamatan dan Kelurahan**

No.	Kecamatan	N	Persentase
1.	Pedurungan	86	21,5%
2.	Semarang Timur	82	20,5%
3.	Genuk	72	18%
4.	Tembalang	91	22,8%
5	Banyumanik	69	17,3%

Berdasarkan tabel 3, responden paling banyak di Kecamatan Tembalang sebanyak 91 responden (22,8%), sedangkan Kecamatan Banyumanik memiliki responden paling sedikit yaitu 69 responden (17,3%).

#### 4. Analisis Deskriptif Persepsi

**Tabel 4. Persepsi Masyarakat**

Pertanyaan	Mode	Median	Mean
Penyerapan	9	9	8,85
Pemahaman	9	9	8,68
Penilaian	9	9	8,52

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa masyarakat setuju dengan keberadaan website Disdukcapil Kota Semarang sebagai sumber informasi dan pelayanan kependudukan secara online. Website membantu masyarakat dalam mengetahui informasi dan pelayanan kependudukan. Masyarakat hanya perlu membuka satu website, masyarakat dapat mengetahui semua informasi kependudukan berdasarkan kebutuhan.

Dari tabel tersebut, pertanyaan pada indikator penyerapan memiliki nilai rata-rata paling tinggi sebesar 8,85. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat setuju dengan keberadaan website Disdukcapil Kota Semarang.

#### 5. Analisis Deskriptif Konten Website

**Tabel 5. Konten Website**

Pertanyaan	Mode	Median	Mean
Kelengkapan informasi	9	9	8,48
Relevansi Informasi	9	9	8,63

Akurasi Informasi	9	9	8,62
Peluang masyarakat menyampaikan kritik dan saran	9	9	8,56
Konsistensi dalam penyampaian informasi	9	9	8,61
Koherensi pada kalimat yang mudah dipahami masyarakat	9	9	8,51
Pembaharuan informasi secara berkala	9	9	8,51

Berdasarkan tabel 5, diketahui bahwa segala informasi dan menu pelayanan kependudukan di website telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga dengan adanya website masyarakat merasa mudah dalam mengetahui semua informasi dan melakukan pengurusan dokumen melalui online. Masyarakat yakin bahwa informasi yang tersedia di website telah berpedoman pada Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Informasi yang ditampilkan di website Disdukcapil telah disusun berdasarkan kategori pelayanan secara lengkap. Agar masyarakat dapat mengetahui dan memilih informasi yang dibutuhkan dengan mudah melalui satu website. Serta penggunaan kata-kata yang mudah

dipahami, membuat masyarakat merasa merasa paham dan nyaman dalam membaca setiap informasi di website Disdukcapil.

Dari tabel tersebut, pada indikator relevansi informasi, memiliki nilai rata-rata paling tinggi sebesar 8,63. Hasil tersebut menunjukkan bahwa website Disdukcapil dalam penyampaian informasi telah sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat Kota Semarang.

## 6. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Website

**Tabel 6. Kualitas Pelayanan Website**

Pertanyaan	Mode	Median	Mean
Keamanan website	9	9	8,46
Keandalan petugas	9	8	8,28
Privasi data masyarakat	9	9	8,54
Kinerja petugas pada pelaksanaan pelayanan	9	9	8,56
Efisiensi waktu, biaya, dan tenaga	9	9	8,58
Reputasi pelayanan	9	9	8,61
Personalisasi website	9	9	8,47
Fasilitas pengaduan	9	9	8,50
Transparansi proses aduan	9	9	8,71
Respon petugas atas aduan	9	8	8,30
Penanganan aduan	9	9	8,59

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan website merasa puas dengan pelayanan yang dikelola dan diberikan oleh Disdukcapil. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan website Disdukcapil ini dikarenakan website memberikan rasa aman kepada masyarakat untuk bernavigasi di website dan menjaga data privasi masyarakat, seperti NIK, email, nomor telepon, foto, dll, karena website dan aplikasi Si D'nOK dikelola secara langsung oleh Disdukcapil yang kerja sama dengan pemerintah Kota Semarang dan Kemendagri. Dengan kerja sama berbagai pihak, maka website dan aplikasi ini memiliki tingkat keamanan yang tinggi. Selain itu, petugas Disdukcapil dalam menjalankan tugas harus berpedoman pada Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada bagian kedua pasal 5 nomor 1 (e) tentang instansi pelaksana.

Dari tabel tersebut, pertanyaan nomor 27 pada indikator transparansi proses aduan memiliki nilai rata-rata paling tinggi sebesar 8,71. Hasil tersebut menunjukkan bahwa website Disdukcapil dalam proses penanganan aduan dilakukan secara transparan, masyarakat dapat mengetahui respon petugas dalam melakukan penanganan aduan dan solusi yang diberikan.

## 7. Analisis Deskriptif Teknik Website

**Tabel 7. Teknik Website**

Indikator	Mode	Median	Mean
Waktu Unduh Halaman	9	9	8,74
Kecepatan Jaringan	9	8	8,27
Ketersediaan Tautan	9	9	8,64

Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa masyarakat dalam bernavigasi di website dapat berjalan lancar, tidak terjadi gangguan jaringan. Waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam mengunduh halaman dalam batas normal. Masyarakat mengunduh dokumen memerlukan waktu yang singkat. Hal ini dikarenakan website telah terhubung langsung dengan pusat, sehingga memiliki jangkauan internet yang luas. Website jarang terjadi error dan server down, sehingga masyarakat dapat mengakses website dengan lancar. Meskipun, beberapa waktu terdapat server down dikarenakan dalam masa perbaikan jaringan untuk sementara waktu tidak dapat digunakan.

Dari tabel tersebut, pertanyaan nomor 30 pada indikator waktu unduh halaman memiliki nilai rata-rata paling tinggi sebesar 8,74. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masyarakat dalam mengunduh dokumen yang dibutuhkan di website Disdukcapil hanya memerlukan waktu yang singkat.

## 7. Pengolahan Data Rating Scale

Pengolahan hasil data kuesioner penelitian ini menggunakan metode *rating scale*. Pada penelitian ini, responden menjawab 24 item pertanyaan dengan memilih salah satu angka dari skala 1 (sangat tidak setuju) hingga 10 (sangat setuju). Dalam mengolah data dengan rating scale, maka diperlukan adanya skor kriterium. Rumus skor kriterium menurut Sugiyono, (2015:99):

$$\frac{\text{Skor tertinggi tiap butir} \times \text{jumlah item pertanyaan}}{\text{jumlah responden}}$$

Dengan rumus tersebut, perhitungan skor kriterium penelitian ini yaitu  $10 \times 24 \times 400 = 96.000$ . Skor kriterium 96.000 merupakan nilai tertinggi dalam skala, dan skor 400 merupakan skor terendah dalam skala. Dari hasil skor kriterium tersebut, maka secara kontinum dapat dibuat kategori sebagai berikut:

Skor	Keterangan
400	Sangat Tidak setuju
24.300	Tidak Setuju
48.900	Cukup Setuju
72.100	Setuju
96.000	Sangat Setuju

Total jawaban 400 responden dari 24 item pertanyaan yaitu 82.076. Jumlah tersebut berada pada kategori setuju. Artinya, masyarakat setuju bahwa website Disdukcapil telah menciptakan pelayanan online yang baik. Pelaksanaan website belum berada pada titik sangat

setuju, karena dalam pelayanan website masih terdapat beberapa kendala, yaitu belum tersedia aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, sosialisasi penggunaa website belum meluas, dan belum tersedia dalam bahasa Inggris yang fungsinya memudahkan WNA dalam melakukan kepengurusan dokumen kependudukan pindah datang.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengukuran dan pembahasan pada bab sebelumnya, website Disdukcapil secara keseluruhan dalam kategori baik. Masyarakat mengetahui keberadaan dan manfaat website. Informasi yang tersedia dalam kategori yang lengkap dan akurat, serta petugas Disdukcapil telah memiliki kemampuan dan kompetensi yang memadai, sehingga dapat melakukan pelayanan yang menciptakan efisiensi waktu, biaya, dan tenaga. Disdukcapil telah menyediakan fasilitas pengaduan yang direspon dan ditangani petugas dengan prosedur yang berlaku, agar dapat memberikan solusi terbaik.

Secara keseluruhan, pelaksanaan website sebagai pelayanan publik di era digital, berada pada garis kontinum kategori baik. Artinya, informasi dan pelayanan kependudukan via website menciptakan pelayanan online yang optimal. Namun, pelaksanaan website belum berada pada

kategori sangat baik karena masih terdapat beberapa kekurangan, yaitu belum tersedia aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, sosialisasi penggunaa website belum meluas, dan belum tersedia dalam bahasa Inggris.

### **Saran**

1. Disdukcapil menambahkan fitur suara di website. Fitur ini dapat memberikan kemudahan bagi penyandang disabilitas mengetahui informasi kependudukan melalui suara.
2. Perbaiki pada menu informasi bagian peraturan. Pada bagian peraturan telah tersedia berbagai kategori, namun data peraturan tidak tersedia.
3. Disdukcapil perlu melakukan sosialisasi penggunaan website dan aplikasi Si D'nOK secara langsung kepada masyarakat secara konsisten, agar masyarakat Kota Semarang mengetahui dan menggunakan website Disdukcapil.
4. Disdukcapil menambahkan fitur bahasa Inggris. Fitur dua bahasa memberikan kemudahan bagi WNI dan WNA dalam memahami informasi dan melakukan kepengurusan dokumen kependudukan pindah datang berdasarkan bahasa yang dikuasai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., & Mohi, W. K. (2018). *Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Kebijakan Di Indonesia)*. ideas Publishing.
- Akbar, R. F. (2015). Analisis persepsi pelajar tingkat menengah pada sekolah tinggi agama islam negeri Kudus. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam*, 10(1), 197–198.
- Ambiyar, & Muharika. (2019). *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*. ALFABETA.
- Dahlan, R. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nazhir Terhadap Wakaf Uang. *ZISWAF: Jurnal Zakat Dan Wakaf*, 4(1), 8–11. <https://doi.org/10.21043/ziswaf.v4i1.3028>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2021). *Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang No. 470/799 Tahun 2021*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2022). *Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi-2/>
- Haerana, & Burhanuddin. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoritis dan Faktual* (I. Malik (ed.)). Widina Bhakti Persada.
- Ismayanti, & Firdaus, A. N. A. (2021). *Modul Pelatihan Kepemimpinan Pengawas Pelayanan Publik Digital* (M. N. Sirait (ed.)). Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Kementerian Dalam Negeri. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*. Kementerian Dalam Negeri.
- Khatarina, R. (Ed.). (2020). *Pelayanan publik dan pemerintahan digital Indonesia* (1st ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=HVYrEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan+publik&ots=sQ6lXLpHGQ&sig=bOLTN43y0tab766y3W5QDjN6yKA>
- Lestari, N. L. Y. ... Wismayanti, K. W. D. (2015). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Citizen Charter*, 1, 3.
- Marthalina. (2022). Kualitas pelayanan melalui website dan media sosial dalam menyediakan layanan yang handal di masa pandemi covid 19 di Kota Batam. *Jurnal Media Birokrasi*, 4, 88. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2428>
- Nurhikmah, S. ... Fibriyanita, F. (2021). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Peraturan Daerah Kota Semarang. (2016). *Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*.
- Perkim.id. (2020). *PKP Kota Semarang*. <https://perkim.id/profil-pkp/profil-kabupaten-kota/profil-perumahan-dan-kawasan-permukiman-kota-semarang/>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2446. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspac.e.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Ripa'i, A. (2018). Penerapan Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil*, 6(1), 74–78.  
<http://eprints.ipdn.ac.id/1499/1/01abstrak.docx>

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. ALFABETA.

Susilo, W., & Kesuma, C. (2014). Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web Pada SMAN 1 Kutasari Purbalingga. *Jurnal Evolusi*, 2(2), 92.

Swarjana, I. K. (2022). *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi Covid-19, Akses Layanan Kesehatan* (R. Indra (Ed.)). CV Andi Offset.  
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=aPFEEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=buku+persepsi+&ots=jJX3KLMRkO&sig=dtBwG8K5hjLwzOnRLTQWo\\_Qe4tU&redir\\_esc=y#v=onepage&q=buku persepsi&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=aPFEEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=buku+persepsi+&ots=jJX3KLMRkO&sig=dtBwG8K5hjLwzOnRLTQWo_Qe4tU&redir_esc=y#v=onepage&q=buku%20persepsi&f=false)

Yunaningsih, A. ... Septiawan, F. E. (2021). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi. *Altasia : Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1), 9–16.  
<https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>