

**ANALISIS KUALITAS E-GOVERNMENT PADA WEBSITE “SIAP OM” DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN
DEMAK**

Sajida Hermadiani, Retna Hanani

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman : www.fisip.undip.ac.id Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The SIAP OM website was designed to facilitate online population administration services by the Demak District Population and Civil Registration Office. However, its implementation still faces various obstacles. This study aims to analyze the quality of E-Government on the SIAP OM website based on the dimensions of efficiency, trust, reliability, and citizen support. This research uses the E-Govqual theory proposed by Papadomichelaki Mentzas which consists of the dimensions of efficiency, trust, reliability, and citizen support as research indicators and uses the Community Satisfaction Survey (SKM) method based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys for Public Service Delivery Units as a method of calculating IKM. This research uses a descriptive quantitative approach, with data collected through questionnaires and interviews. The research population includes the people of Demak Regency who have accessed the SIAP OM website, with a sample size of 100 respondents. The questionnaire was distributed through social media Instagram and WhatsApp. The selection of sources was carried out by purposive sampling. The sources of this research are the Secretary of Dindikcapil Demak Regency and users of the SIAP OM website. In analyzing the data using the Community Satisfaction Survey calculation and calculated using Microsoft Excel. The results showed that the overall service quality of the SIAP OM website is still classified as “D” or “Not Good” with an IKM score of 63.41, characterized by low efficiency, trust, reliability, and community support in using e-government services.

Keywords: *E-Government Quality, SIAP OM Website, E-Govqual*

ABSTRAK

Website SIAP OM dirancang untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara daring oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak. Namun, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM berdasarkan dimensi *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*. Pada penelitian ini menggunakan teori *E-Govqual* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki Mentzas yang terdiri dari dimensi *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support* sebagai indikator penelitian dan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pelayanan Publik sebagai metode penghitungan IKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Populasi penelitian mencakup masyarakat Kabupaten Demak yang pernah mengakses *website* SIAP OM, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui sosial media Instagram dan WhatsApp. Pemilihan narasumber dilakukan dengan *purposive sampling*. Narasumber penelitian ini yaitu Sekretaris Dindikcapil Kabupaten Demak dan pengguna *website* SIAP OM. Dalam menganalisis data menggunakan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat dan dihitung menggunakan *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan *website* SIAP OM secara keseluruhan masih tergolong "D" atau "Kurang Baik" dengan skor IKM 63,41, ditandai oleh rendahnya efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan masyarakat dalam penggunaan layanan e-government.

Kata Kunci: *Kualitas E-Government, Website SIAP OM, E-Govqual*

PENDAHULUAN

E-Government didefinisikan ketika instansi pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperkuat efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas lembaga publik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat (Utomo et al., 2020).

Gubernur Jawa Tengah mengeluarkan Pergub Provinsi Jateng No 40 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan SPBE. Peraturan ini mengamanatkan bahwa penyelenggaraan SPBE yang optimal diperlukan untuk menjamin terselenggaranya SPBE yang efektif, efisien, dan berkelanjutan serta menghasilkan layanan SPBE yang berkualitas.

Sebagai amanat dari peraturan tersebut pemerintah Kabupaten Demak juga mengimplementasikan layanan *E-Government* melalui penciptaan *website*. Salah satu bentuk *website* yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak yaitu *website* “SIAP OM” (Sistem Aplikasi *Online* Mandiri).

Website SIAP OM (Sistem Aplikasi *Online* Mandiri) mulai disosialisasikan pada September 2021 (Hamid, 2021). Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan penggunaan layanan *online* SIAP OM meningkat karena semua pelayanan *offline* dialihkan menjadi *online* (Jateng Prov, 2021).

Dindikcapil Demak mengungkapkan bahwa tujuan SIAP OM yaitu memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, KIA, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah, surat kedatangan secara *online* tanpa perlu mendatangi kantor Dindikcapil (Info Publik, 2021). Masyarakat dapat menggunakan layanan ini melalui *website*

(<http://dindikcapil.demakkab.go.id/siapom/index.aspx>).

Berikut merupakan tampilan dari SIAP OM:

Gambar 1. Tampilan *Website* SIAP OM



Sumber: *Website* SIAP OM (2024)

Website SIAP OM dibuat oleh Dindikcapil Kabupaten Demak untuk menangani permasalahan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kabupaten Demak antara lain:

(1) Data (BPS Jateng, 2023) menunjukkan adanya peningkatan jumlah penduduk di Kabupaten Demak sebesar 12.876 jiwa, artinya tuntutan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Demak juga turut meningkat.

(2) Kabupaten Demak memiliki luas wilayah sebesar 900,12 km², terdiri atas 14 kecamatan, 243 desa (BPS Jateng, 2021), sehingga masyarakat mengalami kendala jarak untuk mendatangi Kantor Dindikcapil Kabupaten Demak (Yonda, 2022).

(3) Maraknya *hoax* penyebaran berita jika mengurus administrasi kependudukan itu susah, sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo (Dinkominfo Demak, 2021)

Menurut Rahayu (2023) dalam studinya yang berjudul Efektivitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Demak. Penelitian tersebut menyentuh sedikit aspek kinerja *website* SIAP OM sebagai salah satu sarana layanan administrasi berbasis digital. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahayu (2023) mengenai layanan SIAP OM di Dindikcapil Kabupaten Demak diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu Mengenai Layanan SIAP OM

No.	Pernyataan	Responden					Rata-Rata
		1	2	3	4	5	
1.	Penggunaan <i>website</i> SIAP OM mudah				2	3	4,6
2.	<i>Website</i> mudah digunakan oleh segala usia		2	3			2,6

Sumber: (Rahayu, 2023)

Terbukti dari skor rata-rata 4,6 dari skor sempurna 5, *website* SIAP OM mudah digunakan oleh masyarakat, yang termasuk dalam kategori tinggi dalam hal kemudahan penggunaan. Sedangkan pada aspek kemudahan penggunaan *website* oleh segala usia tergolong rendah dibuktikan dengan skor 2,6 dari skor sempurna 5 artinya *website* SIAP OM tergolong mudah hanya bagi kalangan usia tertentu saja karena belum dapat menjangkau kemudahan bagi seluruh usia.

Berdasarkan hasil tersebut ditemukan masalah pada *website*

SIAP OM, jika *website* SIAP OM belum dapat menjangkau kemudahan segala usia pengguna, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut apakah hal ini juga mempengaruhi aspek lain ketika mengakses *website* SIAP OM. Namun, saat ini belum ada penelitian yang membahas mengenai kualitas *website* SIAP OM di Kabupaten Demak secara detail. Padahal, sebagai salah satu inisiatif digital untuk layanan administrasi kependudukan, *website* SIAP OM memiliki potensi besar untuk mendukung transformasi pelayanan publik, khususnya di Kabupaten Demak.

Layanan administrasi kependudukan berbasis daring kini menjadi salah satu inovasi penting dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Kabupaten Banyumas, misalnya, telah menghadirkan *website* gratiskabeh.banyumaskab.go.id untuk melayani kebutuhan administrasi kependudukan masyarakatnya. Berdasarkan penelitian Azriah & Naelyatara (2022), kualitas E-Govqual pada *website* tersebut telah mencapai

tingkat optimal pada empat dimensi utama, yaitu efisiensi, kepercayaan masyarakat, keandalan, serta dukungan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah berhasil menghadirkan platform digital yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan terpercaya.

Namun, muncul pertanyaan terkait bagaimana kualitas e-government pada *website* serupa di daerah lain, seperti *website* SIAP OM yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. **Apakah *website* SIAP OM memiliki kualitas layanan yang sebanding dengan *website* layanan kependudukan di daerah lain?**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menganalisis kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM berdasarkan dimensi *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*. Penelitian ini menggunakan teori *E-Govqual* yang dikemukakan oleh Papadomichelaki Mentzas yang terdiri dari dimensi

efficiency, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*. data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Populasi penelitian mencakup masyarakat Kabupaten Demak yang pernah mengakses *website* SIAP OM, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui sosial media Instagram dan WhatsApp. Pemilihan narasumber dilakukan dengan *purposive sampling*. Narasumber penelitian ini yaitu Sekretaris Dindikcapil Kabupaten Demak dan pengguna *website* SIAP OM. Dalam menganalisis data menggunakan penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat dan dihitung menggunakan *Microsoft Excel*. Penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dan dikategorikan berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pelayanan Publik.

a. Penghitungan Bobot Nilai Tertimbang

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{jumlah unsur dimensi}} = \frac{1}{x} = N$$

b. Penghitungan Nilai IKM

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

c. Kategorisasi Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: PermenPANRB 14/ 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan kualitas *e-government* pada *website* SIAP OM yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. Pengukuran kualitas dilakukan melalui beberapa dimensi, yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*, yang dinilai menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Deskripsi Kualitas E-Government pada Dimensi *Efficiency* berdasarkan IKM

Dimensi *efficiency* kualitas E-Government pada *website* SIAP OM meliputi 7 (tujuh) indikator diantaranya:

1. Struktur *website* SIAP OM jelas dan mudah diikuti.
2. Fitur pencarian pada *website* SIAP OM efektif untuk menemukan layanan yang dibutuhkan pengguna.
3. Peta situs pada *website* SIAP OM tersusun dengan rapi dan terorganisir.
4. *Website* SIAP OM dirancang sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.
5. *Website* SIAP OM menampilkan informasi yang rinci dan relevan dengan kebutuhan pengguna.
6. Informasi yang ada pada *website* SIAP OM selalu diperbarui secara berkala.
7. Informasi tentang proses penyelesaian layanan pada *website* SIAP OM sudah jelas.

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut merupakan hasil penghitungan SKM pada dimensi *efficiency*:

a. Penghitungan Bobot Nilai Tertimbang

Pada dimensi *efficiency* terdapat 7 (tujuh) unsur dimensi sehingga Bobot Nilai Tertimbang $1/7 = 0,14$.

b. Penghitungan Nilai IKM

Tabel 2. Hasil Penghitungan IKM Dimensi *Efficiency*

Indikator	Jumlah Nilai	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur
U1 (Struktur <i>website</i>)	241	2,41	0,34
U2 (Fitur Pencarian)	212	2,12	0,30
U3 (Peta Situs)	243	2,43	0,34
U4 (Kesesuaian <i>website</i>)	268	2,68	0,38
U5 (Informasi relevan)	253	2,53	0,36
U6 (Pembaruan Informasi)	241	2,41	0,34
U7 (Proses Layanan)	252	2,52	0,36
Jumlah	1710	17,1	2,44

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} = 2,44 \times 25 = 61,0$$

Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan

Publik, kinerja pelayanan *website* SIAP OM pada dimensi *efficiency* mendapatkan nilai “D” artinya kinerja layanan “Tidak Baik.

Tabel 3. Rata-Rata Unsur Dimensi *Efficiency*

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Struktur <i>website</i>	2,41
U2	Fitur Pencarian	2,12
U3	Peta Situs	2,43
U4	Kesesuaian <i>website</i>	2,68
U5	Informasi relevan	2,53
U6	Pembaruan Informasi	2,41
U7	Proses Layanan	2,52

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Dari hasil tersebut, terlihat bahwa 6 dari 7 unsur pelayanan yaitu struktur *website*, fitur pencarian, peta situs, informasi relevan, pembaruan informasi, serta proses layanan berada pada kategori “Tidak baik”, sedangkan unsur kesesuaian *website* berada pada kategori “Kurang baik” menurut PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pelayanan Publik. Hal ini mengindikasikan bahwa *website* SIAP OM belum efisien dalam memberikan layanan administrasi kependudukan secara online.

Deskripsi Kualitas E-Government pada Dimensi *Trust* berdasarkan IKM

Dimensi *trust* kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM meliputi 4 (empat) indikator diantaranya:

1. *Username* dan *password* pada *website* SIAP OM dikelola dengan aman oleh penyedia layanan.
2. Proses autentikasi pada *website* SIAP OM dilakukan secara sederhana karena hanya memerlukan data pribadi pengguna.
3. Penyedia layanan menjamin keamanan dalam pengelolaan dan pengarsipan data pada *website* SIAP OM.
4. Penyedia layanan menjamin bahwa data yang dikumpulkan pada *website* SIAP OM hanya digunakan sesuai keperluan pengguna.

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut merupakan hasil penghitungan SKM pada dimensi *trust*:

- a. Penghitungan Bobot Nilai Tertimbang

Pada dimensi *trust* terdapat 4 (empat) unsur dimensi sehingga Bobot Nilai Tertimbang $1/4 = 0,25$.

b. Penghitungan Nilai IKM

Tabel 4. Hasil Penghitungan IKM Dimensi *Trust*

Indikator	Jumlah Nilai	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur
U1 (Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>)	244	2,44	0,61
U2 (Kesederhanaan proses autentikasi)	247	2,47	0,61
U3 (Keamanan pengelolaan data)	260	2,60	0,65
U4 (Jaminan penggunaan data sesuai keperluan)	248	2,48	0,62
Jumlah	999	9,99	2,49

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} = 2,49 \times 25 = 62,25$$

Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pelayanan Publik kinerja pelayanan *website* SIAP OM pada dimensi *trust* mendapatkan nilai “D” artinya kinerja layanan “Tidak Baik.”

Tabel 5. Rata-Rata Unsur Dimensi *Trust*

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Keamanan <i>username</i> dan <i>password</i>	2,44
U2	Kesederhanaan proses autentikasi	2,47
U3	Keamanan pengelolaan data	2,60
U4	Jaminan penggunaan data sesuai keperluan	2,48

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Dari hasil tersebut, terlihat bahwa 3 dari 4 unsur pelayanan yaitu keamanan *username* dan *password*, kesederhanaan proses autentikasi, jaminan penggunaan data sesuai keperluan berada pada kategori “Tidak baik”, sedangkan unsur keamanan pengelolaan data berada pada kategori “Kurang baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa *website* SIAP OM belum mampu memberikan rasa kepercayaan kepada pengguna layanan dalam hal ini masyarakat ketika mengakses atau menggunakan *website* SIAP OM.

Deskripsi Kualitas E-Government pada Dimensi *Reliability* berdasarkan IKM

Dimensi *reliability* kualitas E-Government pada *website* SIAP OM meliputi 6 (enam) indikator diantaranya:

1. Pengguna dapat mengunduh formulir di *website* SIAP OM dengan cepat.
2. Pengguna layanan dapat mengakses *website* SIAP OM kapan saja sesuai kebutuhan.

3. *Website* SIAP OM dapat berjalan dengan lancar tanpa kendala apapun.
4. *Website* SIAP OM menyelesaikan layanan dengan tepat waktu.
5. Halaman utama *website* SIAP OM dapat terakses dengan cepat oleh pengguna.
6. *Website* SIAP OM berfungsi dengan baik dengan *browser* yang digunakan pengguna.

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut merupakan hasil penghitungan SKM pada dimensi *reliability*:

- a. Penghitungan Bobot Nilai Tertimbang

Pada dimensi *reliability* terdapat 6 (enam) unsur dimensi sehingga Bobot Nilai Tertimbang $1/6 = 0,16$.

- b. Penghitungan Nilai IKM

Tabel 6. Hasil Penghitungan IKM Dimensi *Reliability*

Indikator	Jumlah Nilai	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur
U1 (Pengunduhan formulir)	244	2,44	0,40
U2 (Ketersediaan <i>website</i>)	266	2,66	0,44
U3 (Keberjalanan <i>website</i>)	237	2,37	0,39
U4 (Penyelesaian layanan)	246	2,46	0,41
U5 (Kecepatan <i>website</i>)	248	2,48	0,41
U6 (Kelancaran <i>browser</i>)	250	2,50	0,41
Jumlah	1491	14,91	2,48

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} = 2,48 \times 25 = 62,12$$

IKM pelayanan *website* SIAP OM pada dimensi *reliability* yang terdiri dari 6 (enam) indikator menghasilkan angka sebesar 62,12. Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pelayanan Publik, kinerja pelayanan *website* SIAP OM pada dimensi *reliability* mendapatkan nilai “D” artinya kinerja layanan “Tidak Baik.

Tabel 7. Rata-Rata Unsur Dimensi *Reliability*

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Pengunduhan formulir	2,44
U2	Ketersediaan <i>website</i>	2,66
U3	Keberjalanan <i>website</i>	2,37
U4	Penyelesaian layanan	2,46
U5	Kecepatan <i>website</i>	2,48
U6	Kelancaran <i>browser</i>	2,50

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Dari hasil tersebut, terlihat bahwa 5 dari 6 unsur pelayanan yaitu pengunduhan formulir, keberjalanan *website*, penyelesaian layanan, kecepatan *website*, serta kelancaran browser berada pada kategori “Tidak baik”, sedangkan unsur ketersediaan

website berada pada kategori “Kurang baik”. Hal ini mengindikasikan bahwa *website* SIAP OM belum cukup dapat diandalkan bagi para pengguna layanan dalam hal ini masyarakat.

Deskripsi Kualitas E-Government pada Dimensi *Citizen Support* berdasarkan IKM

Dimensi *citizen support* kualitas *E-Government* pada *website* SIAP OM meliputi 4 (empat) indikator diantaranya:

1. Pegawai Dindukcapil Demak menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna dengan ramah dan sopan.
2. Pegawai Dindukcapil Demak memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan pengguna.
3. Pegawai Dindukcapil Demak memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pengguna.
4. Pegawai Dindukcapil Demak memiliki kemampuan untuk meyakinkan pengguna mengenai layanan yang tersedia di *website* SIAP OM.

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan

metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut merupakan hasil penghitungan SKM pada dimensi *citizen support*:

a. Penghitungan Bobot Nilai Tertimbang

Pada dimensi *citizen support* terdapat 4 (empat) unsur dimensi sehingga Bobot Nilai Tertimbang $1/4 = 0,25$

b. Penghitungan Nilai IKM

Tabel 8. Hasil Penghitungan IKM

Dimensi *Citizen Support*

Indikator	Jumlah Nilai	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur
U1 (Pegawai ramah dan sopan)	269	2,69	0,67
U2 (Pegawai cepat memberi jawaban)	211	2,11	0,52
U3 (Pegawai memiliki pengetahuan)	322	3,22	0,80
U4 (Kemampuan pegawai meyakinkan pengguna)	325	3,25	0,81
Jumlah	1127	11,27	2,81

Sumber: Olahan peneliti, 2024
 Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.
 $IKM \text{ Unit Pelayanan} = 2,81 \times 25 = 70,43$

IKM pelayanan *website* SIAP OM pada dimensi *citizen support* yang terdiri dari 4 (empat) indikator menghasilkan angka sebesar 70,43. Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik kinerja pelayanan *website* SIAP OM pada dimensi *citizen support* mendapatkan nilai “C” artinya kinerja layanan “Kurang Baik.”

Tabel 9. Rata-Rata Unsur Dimensi Citizen Support

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Pegawai ramah dan sopan	2,69
U2	Pegawai cepat memberi jawaban	2,11
U3	Pegawai memiliki pengetahuan	3,22
U4	Kemampuan pegawai meyakinkan pengguna	3,25

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Dari hasil tersebut, terlihat bahwa unsur pegawai ramah dan sopan berada pada kategori “Kurang baik”, sedangkan unsur pegawai cepat memberi jawaban berada pada kategori “Tidak baik”. Unsur pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan pegawai meyakinkan pengguna berada pada kategori “Baik.” Hal ini mengindikasikan bahwa *website* SIAP OM kurang memberikan bantuan kepada masyarakat terkait layanan pada *website* SIAP OM.

Deskripsi Seluruh Kualitas E-Government pada Website SIAP OM berdasarkan IKM

Keseluruhan Kualitas E-Government pada *website* SIAP OM

meliputi 21 (dua puluh satu) indikator dari dimensi *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*.

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut merupakan hasil penghitungan SKM pada keseluruhan kualitas E-Government:

a. Penghitungan Bobot Nilai Tertimbang

Jumlah unsur kualitas E-Government yaitu 21 (dua puluh satu) unsur dimensi sehingga bobot nilai tertimbang yaitu $1/21 = 0,04$

b. Penghitungan Nilai IKM

Tabel 10. Hasil Penghitungan IKM Keseluruhan Kualitas Layanan Website SIAP OM

Indikator	Jumlah Nilai	NRR/Unsur	NRR Tertimbang/Unsur
U1 (Struktur website)	241	2,41	0,34
U2 (Fitur Pencarian)	212	2,12	0,30
U3 (Peta Situs)	243	2,43	0,34
U4 (Kecsesuaian website)	268	2,68	0,38
U5 (Informasi relevan)	253	2,53	0,36
U6 (Pembaruan Informasi)	241	2,41	0,34
U7 (Proses Layanan)	252	2,52	0,36
U8 (Keamanan username dan password)	244	2,44	0,61
U9 (Kesederhanaan proses autentikasi)	247	2,47	0,61
U10 (Keamanan pengelolaan data)	260	2,60	0,65
U11 (Jaminan penggunaan data sesuai keperluan)	248	2,48	0,62
U12 (Pengunduhan formulir)	244	2,44	0,40
U13 (Ketersediaan website)	266	2,66	0,44
U14 (Keberjalanan website)	237	2,37	0,39
U15 (Penyelesaian layanan)	246	2,46	0,41
U16 (Kecepatan website)	248	2,48	0,41
U17 (Kelancaran browser)	250	2,50	0,41
U18 (Pegawai ramah dan sopan)	269	2,69	0,67
U19 (Pegawai cepat memberi jawaban)	211	2,11	0,52
U20 (Pegawai memiliki pengetahuan)	322	3,22	0,80
U21 (Kemampuan pegawai meyakinkan pengguna)	325	3,25	0,81
Jumlah	5327	53,27	2,53

Sumber: Olahan peneliti, 2024

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} = 2,53 \times 25 = 63,41$$

IKM pelayanan website SIAP OM menghasilkan angka sebesar 63,41. Berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pelayanan Publik kinerja pelayanan website SIAP OM pada dimensi *citizen support* mendapatkan nilai “D” artinya kinerja layanan “Tidak Baik”.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Pada dimensi *efficiency*, skor IKM sebesar 61 dengan kategori “D” atau “Tidak Baik”. Dari 7 indikator dalam dimensi *efficiency* menunjukkan bahwa layanan website SIAP OM masih tidak baik maupun kurang baik diantaranya struktur website yang untuk sulit diikuti, fitur pencarian tidak efektif untuk menemukan layanan, peta situs tidak terorganisir dengan baik, website belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, informasi yang relevan tidak tersedia secara lengkap, informasi pada website tidak diperbarui, informasi penyelesaian layanan tidak lengkap.
2. Pada dimensi *trust*, skor IKM sebesar 62,25 dengan kategori “D”

atau “Tidak Baik”. Dari 4 indikator dalam dimensi *trust* menunjukkan bahwa layanan *website* SIAP OM masih tidak baik maupun kurang baik diantaranya pengelolaan keamanan username dan password yang tidak optimal, proses autentikasi dianggap tidak sederhana, jaminan pengelolaan serta pengarsipan data yang belum optimal, jaminan penggunaan data sesuai kebutuhan pengguna belum sepenuhnya terpercaya.

3. Pada dimensi *reliability*, skor IKM sebesar 62,12 dengan kategori “D” atau “Tidak Baik”. Dari 6 indikator dalam dimensi *reliability* menunjukkan bahwa layanan *website* SIAP OM masih tidak baik maupun kurang baik diantaranya proses pengunduhan formulir yang lambat, *website* tidak tersedia kapan saja pengguna membutuhkan, keberjalanan *website* sering mengalami kendala teknis, penyelesaian layanan tidak tepat waktu, kecepatan akses halaman utama rendah, kelancaran *website* dengan *browser* pengguna yang tidak optimal.

4. Pada dimensi *citizen support*, skor IKM sebesar 70,43 dengan kategori “C” atau “Kurang Baik”. Dari 2 indikator dalam dimensi *citizen support* menunjukkan bahwa layanan *website* SIAP OM masih tidak baik maupun kurang baik diantaranya sikap petugas Dindukcapil kurang ramah dalam melayani pengguna SIAP OM, petugas Dindukcapil tidak cepat dalam memberikan balasan atau pertanyaan pengguna *website* SIAP OM.

5. Total skor IKM untuk kualitas layanan *website* SIAP OM adalah 63,41, yang dikategorikan “D” atau "Kurang Baik."

SARAN

Sejumlah rekomendasi dapat disampaikan sebagai pertimbangan bagi instansi terkait:

1. Melakukan perbaikan pada dimensi *efficiency* dengan cara *redesign* tata letak *website*, menambahkan fitur pencarian pada *website* SIAP OM, membuat peta situs yang lebih terorganisir dan mudah diakses, mengorganisir menu *website* SIAP OM secara sistematis,

menambahkan informasi yang lengkap dan relevan, membentuk tim khusus untuk mengelola pembaruan informasi pada *website* SIAP OM, menambahkan panduan langkah-langkah layanan.

2. Melakukan perbaikan pada dimensi *trust* dengan cara mengimplementasikan sistem autentikasi ganda, merancang ulang proses login dengan integrasi *single sign-on* (SSO), mengoptimalkan sistem pengelolaan dan penyimpanan data, mengomunikasikan bahwa data pengguna hanya akan digunakan sesuai dengan keperluan layanan melalui halaman kebijakan privasi.
3. Melakukan perbaikan pada dimensi *reliability* dengan cara memperbarui sistem pengelolaan dokumen dan memastikan file formulir dalam format ringan, melakukan pemantauan rutin dan uji coba sistem, memperbaiki masalah teknis yang sering menyebabkan error, membentuk tim khusus yang menanggapi layanan *online*, meningkatkan

kecepatan akses halaman utama, memastikan *website* kompatibel dengan semua *browser* utama.

4. Melakukan perbaikan pada dimensi *citizen support* yang masih mendapatkan skor dengan kategori “Tidak Baik” maupun “Kurang Baik” yaitu dengan cara melakukan pelatihan berkala mengenai etika komunikasi, mempertimbangkan penerapan sistem *chatbot* yang dapat menangani pertanyaan umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Azriah, T., & Naelyatara, F. (2022). Kualitas Layanan E-Government Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. *MIDA Majalah Ilmiah Dinamika Administrasi*, 19(2).
- BPS Jateng. (2021). *Luas Wilayah Menurut Kabupaten/Kota 2019-2021*. Bps.Jateng.Go.Id. <https://jateng.bps.go.id/indicator/153/613/1/luas-wilayah-menurut-kabupaten-kota.html>
- BPS Jateng. (2023). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Tengah (Jiwa), 2021-2023*. Bps.Jateng.Go.Id. <https://jateng.bps.go.id/indicator/12/766/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di->

- jawa-tengah.html
- Dinkominfo Demak. (2021). *SIAP OM Mempermudah Pengajuan Administrasi Kependudukan*. Dinkominfo.Demakkab.Go.Id. <https://dinkominfo.demakkab.go.id/berita/detail/siap-om-mempermudah-pengajuan-administrasi-kependudukan>
- Hamid, H. (2021). *Bupati Apresiasi Inovasi Siap OM Dindukcapil Demak, Mempermudah Masyarakat*. Suaramerdeka.Com. <https://www.suaramerdeka.com/semarang-rama/pr-041272231/bupati-apresiasi-inovasi-siap-om-dindukcapil-demak-mempermudah-masyarakat?page=2>
- Info Publik. (2021). *Dindukcapil Demak Luncurkan Sejumlah Inovasi untuk Mempermudah Pelayanan Publik*. Www.Infopublik.Id. <https://www.infopublik.id/kategori/nusantara/566774/dindukcapil-demak-luncurkan-sejumlah-inovasi-untuk-mempermudah-pelayanan-publik?show=>
- Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Jawa Tengah Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), (2022). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/240267/pergub-prov-jawa-tengah-no-40-tahun-2022>
- Prov Jateng. (2021). *Pelayanan Dindukcapil Dialihkan ke Pelayanan Online*. Jatengprov.Go.Id. <https://jatengprov.go.id/beritadarah/pelayanan-dindukcapil-dialihkan-ke-pelayanan-online/>
- Rahayu, E. (2023). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak*. Universitas Islam Sultan Agung.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS : Jurnal Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13–21. <https://doi.org/10.31289/jab.v6i1.2752>
- Yonda, A. H. (2022). Efektivitas Inovasi Laman “SIAP OM” Dalam Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Demak. In *Universitas Sebelas Maret*. Universitas Sebelas Maret.