



Evaluasi Website SIPENDUDUK dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil di Kecamatan Rumbai Timur Kota Pekanbaru

Novita Rahayu^{1*}, Ayshaadilla Putri², Elly Nielwaty³

¹⁻³Ilmu Administrasi Publik, Universitas Lancang Kuning, Indonesia

Email: rahayunovita088@gmail.com^{1*}, ayshaadilla0330@gmail.com², nielwaty@gmail.com³

*Penulis Korespondensi: rahayunovita088@gmail.com

Abstract. *The administration of population services in Rumbai Timur District continues to face challenges following the regional expansion that required residents to update their civil documents. The SIPENDUDUK website was introduced to simplify digital submissions; however, its implementation has not been fully effective. A portion of the community, particularly older adults and individuals with low digital literacy, still struggles to navigate service flows and upload required documents. This study aims to evaluate the service quality of the SIPENDUDUK website in improving the effectiveness of civil administration services. A descriptive qualitative method was employed through observations and interviews with officers and service users. The findings indicate that although the website has facilitated administrative processes, its accessibility has not yet reached all user groups due to varying technological capabilities. The system shows adequate efficiency and stability, although several technical issues remain. Service security is maintained through controlled access and a simplified interface. User support is provided through direct assistance from the local office, including manual guidance and mobile outreach services. These results highlight that the success of digital services depends not only on system quality but also on user readiness. This evaluation is expected to contribute to improving the effectiveness, inclusiveness, and overall quality of population administration services in Rumbai Timur District.*

Keyword: *Administrative Services; Digital Public Service; E-GovQual; SIPENDUDUK; Website Evaluation.*

Abstrak. Pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rumbai Timur masih menghadapi tantangan setelah pemekaran wilayah yang mendorong masyarakat memperbarui dokumen kependudukan. Website SIPENDUDUK dihadirkan untuk mempermudah proses pengajuan layanan secara digital, namun implementasinya belum optimal karena sebagian masyarakat, terutama lansia dan pengguna dengan literasi digital rendah, mengalami kesulitan dalam memahami alur layanan dan mengunggah berkas. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan website SIPENDUDUK dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara dengan petugas serta pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website telah membantu mempermudah proses administrasi, namun belum sepenuhnya inklusif karena keterbatasan kemampuan pengguna. Sistem dinilai cukup efisien dan stabil, walaupun beberapa kendala teknis masih ditemui. Keamanan layanan telah dijaga melalui pembatasan akses dan tampilan antarmuka yang sederhana. Dukungan pengguna diberikan melalui pendampingan langsung oleh UPT, termasuk layanan alternatif seperti pendampingan manual dan pelayanan keliling. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga kesiapan masyarakat dalam menggunakannya. Evaluasi ini diharapkan menjadi dasar perbaikan untuk meningkatkan efektivitas, inklusivitas, dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rumbai Timur.

Kata Kunci: Digitalisasi Pelayanan Publik; E-GovQual; Evaluasi Layanan; SIPENDUDUK.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rumbai Timur masih menghadapi berbagai tantangan setelah terjadinya pemekaran wilayah yang mendorong masyarakat untuk memperbarui dokumen kependudukan. Pemerintah Kota Pekanbaru menghadirkan website SIPENDUDUK sebagai upaya digitalisasi layanan agar proses pengajuan dokumen menjadi lebih mudah dan efisien. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena sebagian masyarakat, terutama lansia dan pengguna dengan literasi digital rendah, masih mengalami

kesulitan dalam memahami alur pelayanan, mengunggah dokumen, dan memanfaatkan fitur yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan dan kemampuan pengguna belum merata sehingga tujuan digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai. Di lapangan, petugas UPT Disdukcapil Rumbai Timur masih memberikan pendampingan manual kepada masyarakat yang kesulitan menggunakan sistem, yang mencerminkan bahwa keberhasilan program belum menyentuh seluruh kelompok pengguna.

Sejumlah penelitian mengenai Layanan Adminduk digital menegaskan bahwa keberhasilan e-government ditentukan oleh kualitas sistem, keandalan informasi, keamanan data, dan dukungan pengguna. Model E-GovQual yang memuat indikator efisiensi, keandalan, keamanan, dan dukungan pengguna banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan berbasis website. Meskipun demikian, belum banyak penelitian yang mengkaji kualitas layanan SIPENDUDUK secara spesifik di wilayah Rumbai Timur, terutama dalam konteks tantangan pascapemekaran wilayah dan perbedaan kemampuan digital masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang penting untuk diisi, terutama terkait sejauh mana sistem ini mampu memenuhi kebutuhan layanan masyarakat di tingkat kecamatan.

Urgensi penelitian ini juga diperkuat oleh kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui modernisasi birokrasi dan digitalisasi layanan, sebagaimana diamanatkan dalam regulasi nasional. Digitalisasi pelayanan publik ditujukan untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, transparan, efektif, dan inklusif. Namun, berbagai kendala teknis dan hambatan pengguna menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh agar penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat berjalan sesuai tujuan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan website SIPENDUDUK di Kecamatan Rumbai Timur dengan menggunakan model E-GovQual sebagai kerangka analitis. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan pemahaman objektif mengenai efektivitas layanan digital yang tersedia, mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat, serta menawarkan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan inklusivitas pelayanan administrasi kependudukan.

2. KAJIAN TEORITIS

Evaluasi

Evaluasi adalah suatu proses dalam menyediakan informasi untuk mengetahui sejauh mana kegiatan tersebut telah dicapai. Evaluasi mengukur suatu pekerjaan atau hal-hal yang dilakukan, evaluasi sangat berguna atau bermanfaat karena dapat mengetahui tingkatan

pekerjaan dan juga sebagai penilaian terhadap apa yang telah dikerjakan atau lakukan. Pengertian Evaluasi yang lain adalah suatu proses sistematis dalam menentukan atau membuat keputusan terhadap sejauh mana program atau sistem suatu aplikasi telah tercapai. Evaluasi adalah penaksiran terhadap pertumbuhan dan kemajuan ke arah tujuan atau nilai-nilai yang telah ditetapkan (Larasati 2020).

Administrasi

Administrasi merupakan bentuk usaha sekaligus rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan pengaturan serta pengelolaan hubungan dalam suatu organisasi guna melaksanakan kebijakan tertentu demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Sondang P. Siagian, administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang dilandasi dengan pertimbangan rasional untuk mewujudkan tujuan yang disepakati. Sutarto dalam Irawan (2018) juga menjelaskan bahwa administrasi merupakan proses penyelenggaraan dan pengurusan seluruh tindakan atau kegiatan dalam setiap bentuk kerja sama kelompok manusia untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Kebijakan Publik

Kebijakan publik pada dasarnya dapat dipahami sebagai segala bentuk keputusan atau tindakan yang dipilih pemerintah untuk dilakukan maupun untuk tidak dilakukan. Kebijakan bukan sekadar pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik, melainkan suatu bentuk respons terhadap masalah tertentu yang membutuhkan penanganan. Oleh karena itu, kebijakan publik sering dimaknai sebagai “apa yang dikerjakan oleh pemerintah”, atau *the actions of government*.

Berbagai definisi kebijakan publik memiliki unsur-unsur yang sama, yaitu adanya rangkaian kegiatan yang dijalankan oleh aktor tertentu baik pemerintah maupun nonpemerintah dalam situasi tertentu, untuk menanggapi persoalan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Kebijakan selalu bertujuan jelas dan tercermin dalam aktivitas, tindakan, rencana, program, maupun keputusan yang dilakukan pihak berwenang sebagai upaya penyelesaian masalah publik (Herdiana, 2021).

Kebijakan publik juga menghasilkan peraturan atau perangkat hukum yang merupakan bagian dari komoditas politik dan berkaitan erat dengan kepentingan masyarakat luas (Alam, 2021). Dalam pandangan Sulaiman, kebijakan publik merupakan proses yang mencakup pola aktivitas yang saling terkait dan mencerminkan serangkaian keputusan yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Karena itu, konsep kebijakan publik selalu berhubungan dengan upaya pemerintah menangani berbagai persoalan dalam rangka mencapai tujuan pembangunan.

Amir Santoso menjelaskan bahwa kebijakan publik dapat dipahami dari dua perspektif. Pertama, kebijakan publik dilihat sebagai tindakan-tindakan konkret pemerintah dalam mengelola urusan publik. Kedua, kebijakan dipahami dari sudut pelaksanaannya, yaitu bagaimana keputusan direalisasikan ke dalam tindakan nyata.

Lebih lanjut, Anderson (2009:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “a purposive course of action followed by an actor or a group of actors in dealing with a problem,” yaitu serangkaian tindakan yang memiliki tujuan tertentu dan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok aktor untuk menyelesaikan suatu masalah. Definisi ini menegaskan bahwa kebijakan publik selalu bersifat terarah, sistematis, dan ditujukan untuk mengatasi isu-isu yang memengaruhi kepentingan masyarakat.

E-Government Quality

E-Government Quality merupakan adalah sebuah teori atau model pengukuran kualitas layanan e-government berbasis website, untuk melihat seberapa baik layanan digital pemerintah bekerja dari sudut pandang masyarakat. Menurut penelitian terbaru (Mentzas, 2020; Arteii, 2022), E-GovQual menilai kualitas layanan digital melalui empat dimensi utama:

- a. Efisiensi & Kemudahan Penggunaan, yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan efisiensi proses yang disediakan oleh website. Website pelayanan publik yang baik seharusnya mampu mempermudah langkah-langkah administrasi sehingga masyarakat dapat menyelesaikan kebutuhan mereka tanpa hambatan berarti. Indikator ini menilai sejauh mana tampilan, navigasi, dan alur layanan dapat digunakan dengan praktis oleh berbagai kelompok pengguna.
- b. Keandalan Sistem Website, yang menekankan pada keandalan sistem dalam menyediakan layanan secara konsisten. Website yang reliabel adalah website yang dapat diakses kapan pun dibutuhkan, tidak sering mengalami error, serta mampu memberikan informasi dan hasil layanan yang akurat. Keandalan sistem mencerminkan kualitas teknis yang dimiliki pemerintah dalam mengelola platform digital.
- c. Keamanan Website, berfokus pada rasa aman dan kepercayaan pengguna ketika mengakses layanan. Website layanan publik harus mampu menjamin perlindungan data pribadi, menghindari potensi penyalahgunaan informasi, dan membangun persepsi bahwa sistem yang digunakan aman. Kepercayaan ini menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi apakah masyarakat bersedia beralih ke layanan digital.
- d. Dukungan Pengguna Website, yang menggambarkan sejauh mana pemerintah menyediakan dukungan kepada pengguna. Bentuk dukungan ini dapat berupa panduan penggunaan, layanan bantuan ketika terjadi kendala, hingga responsivitas petugas

dalam menindaklanjuti masalah yang dihadapi masyarakat. Dukungan yang baik menunjukkan komitmen pemerintah dalam memastikan layanan digital dapat digunakan oleh semua kelompok masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi.

Secara keseluruhan, keempat indikator dalam E-GovQual membantu melihat tingkat kepuasan masyarakat, menilai keberhasilan layanan digital dalam mencapai tujuan kebijakan, serta mengukur efektivitas program secara lebih komprehensif. Dengan menggunakan model ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas layanan publik berbasis website dan faktor-faktor yang memengaruhi optimalisasinya.

Kesiapan Digital dan Literasi Masyarakat

Keberhasilan layanan e-government tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna. Navigating Urgent Digital Literacy Challenges (2023) menjelaskan bahwa literasi digital, kemampuan menggunakan perangkat, serta pengalaman pengguna menjadi determinan penting dalam pemanfaatan layanan digital. Kelompok masyarakat tertentu seperti lansia, warga dengan tingkat pendidikan rendah, atau pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi sering menghadapi hambatan dalam mengakses layanan digital.

Keterbatasan literasi digital menyebabkan pengguna kesulitan membuat akun, mengunggah dokumen, maupun memahami alur pelayanan. Karena itu, kesiapan pengguna menjadi faktor yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan implementasi SIPENDUDUK.

Keandalan dan Performa Sistem E-Government

Website layanan publik harus mampu memberikan kinerja yang stabil, konsisten, dan akurat untuk memastikan pelayanan berjalan optimal. Jurnal *Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government* (UPN Jawa Timur, 2023) menyebutkan bahwa keandalan sistem dapat dinilai dari:

- a. kemampuan website berfungsi tanpa gangguan,
- b. kecepatan pemrosesan data,
- c. minimnya error dalam layanan online, dan
- d. ketersediaan fitur yang dapat diakses masyarakat secara berkelanjutan.

Keandalan yang baik berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat dan efektivitas pelayanan publik. Penilaian performa website melalui analisis teknis seperti skor tampilan desktop dan mobile menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas sistem e-government.

Keamanan Data dan Perlindungan Informasi pada Layanan Digital

Keamanan merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Menurut *Data Interoperability in Supporting Electronic-Based Government System* (2023), keamanan website dapat diukur melalui sistem enkripsi, autentikasi pengguna, pembatasan akses fitur tertentu, serta perlindungan dari serangan siber.

Selain itu, keamanan juga mencakup apakah website bebas dari tautan berbahaya, malware, atau potensi scam yang dapat mengancam data pribadi warga. Kejelasan alur pelayanan dan kesesuaian prosedur dengan regulasi turut memperkuat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital pemerintah.

Penerimaan Teknologi dalam Layanan Publik (TOE & UTAUT Framework)

Penelitian mengenai implementasi e-government di negara berkembang (IAPA, 2022) menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital dipengaruhi oleh, teknologi, organisasi, lingkungan,

Kerangka TOE dan UTAUT menjelaskan bahwa adopsi teknologi akan tinggi apabila pengguna merasa layanan tersebut bermanfaat, mudah digunakan, dan didukung oleh lingkungan sosial serta pemerintah. Dalam konteks SIPENDUDUK, keberadaan UPT yang memberikan pendampingan, layanan jemput bola, dan bantuan bagi lansia merupakan bagian dari dukungan organisasi yang mendorong penerimaan teknologi oleh masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan adanya suatu masalah, penelitian kualitatif berusaha untuk mengungkap informasi pengetahuan dan pemahaman menyeluruh tentang masalah proses dan solusi. Penelitian ini dilakukan untuk memahami dan menilai sejauh mana evaluasi website sipenduduk dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukann didusckpil rumbai timur. Adapun teknik yang dapat digunakan diantaranya:

a. Observasi

Observasi adalah proses sistematis dalam perilaku manusia, objek dan kejadian tanpa menggunakan pernyataan proses tersebut dapat merubah data menjadi fakta. Disini penulis melakukan teknik observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan untuk mendapatkan data tentang evaluasi website sipenduduk dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukann didusckpil rumbai timur.

b. Wawancara

merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi lisan melalui percakapan serta berhadapan dengan yang memberikan informasi kepada si peneliti. Wawancara ini berfungsi untuk melengkapi data yang didapat melalui wawancara menurut mardialis dikutip Hernimawati, dkk. Disini penulis melakukan wawancara kepada responden untuk mendapatkan data tentang tentang evaluasi website sipenduduk dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukann diduscakpil rumbai timur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasilnya pada proses pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi langsung terhadap penggunaan website SIPENDUDUK serta wawancara dengan pegawai UPT Disdukcapil Rumbai Timur, sebagai pihak yang berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Oktober sampai November 2025 di Kecamatan Rumbai Timur, Kota Pekanbaru, sebagai lokasi yang menjadi fokus penelitian.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model E-GovQual yang meliputi empat indikator utama, yaitu efisiensi, keandalan sistem, kepercayaan pengguna, dan dukungan kepada masyarakat. Analisis ini menghasilkan temuan-temuan yang memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan digital SIPENDUDUK dan sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di wilayah penelitian.

Efisiensi & Kemudahan Penggunaan Website SIPENDUDUK

Efisiensi & kemudahan penggunaan menilai sejauh mana masyarakat dapat mengakses dan menggunakan layanan digital pemerintah secara mudah, cepat, dan tanpa hambatan berarti. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, masyarakat dimudahkan untuk menggunakan website SIPENDUDUK dari berbagai jenis model browser yang digunakan, memiliki tampilan yang sederhana dan navigasi yang cukup jelas sehingga memudahkan mereka dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri. Pengelompokan menu berdasarkan jenis layanan juga membantu pengguna menemukan kebutuhan mereka dengan cepat.

Proses layanan adminduk terlihat dari kemampuan website SIPENDUDUK dalam mengurangi kerumitan administrasi yang biasanya ditemui pada layanan tatap muka. Masyarakat dapat mengakses informasi dengan cepat, mengisi formulir tanpa hambatan, dan

menyelesaikan permohonan layanan secara efektif, maka website dapat dikategorikan memiliki tingkat efisiensi yang baik.

Kesulitan paling sering ditemui pada tahap awal seperti pembuatan akun, pengisian formulir digital, hingga proses mengunggah dokumen pendukung. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan penggunaan masih belum merata, terutama bagi pengguna yang memiliki keterbatasan literasi digital. Meskipun website SIPENDUDUK memberikan fleksibilitas waktu dan dapat diakses kapan saja, hal ini tidak serta-merta mengatasi masalah bagi kelompok lansia yang tetap membutuhkan bantuan dalam mengoperasikan fitur digital.

Untuk mengatasi masalah tersebut, UPT Disdukcapil Rumbai Timur menyediakan berbagai upaya yang dilakukan, ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memahami bahwa kemudahan akses tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem digital, tetapi juga oleh kesiapan dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkannya. Secara keseluruhan, bahwa pemanfaatan website SIPENDUDUK di Kecamatan Rumbai Timur telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, terutama dalam kemudahan penggunaan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pihak kantor disdukcapil Rumbai, dapat diketahui bahwa:

“Untuk masyarakat khususnya para lansia yang kesulitan mengakses SIPENDUDUK, kami sudah menyiapkan beberapa bentuk layanan alternatif. Tidak semua lansia familiar dengan ponsel atau proses pendaftaran akun, sehingga kami menyediakan bantuan langsung dengan UPTD melalui adanya pendampingan. Selain itu, bagi lansia atau masyarakat yang benar-benar tidak mampu hadir atau menghadapi hambatan fisik, kami juga mengadakan layanan jemput bola atau pelayanan keliling. Biasanya petugas datang langsung ke rumah atau lokasi komunitas untuk membantu perekaman KTP maupun pengelolaan dokumen lainnya. Dengan program Mobil Paling AMAN (Administrasi Mudah Amanah Nyaman). Jadi, meskipun sistem online sudah disediakan, pelayanan tatap muka tetap kami prioritaskan bagi kelompok rentan seperti lansia”

Keandalan Sistem Website SIPENDUDUK

Website SIPENDUDUK pada Disdukcapil Rumbai Timur mampu beroperasi secara konsisten, akurat, dan stabil dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Karena layanan administrasi kependudukan menuntut ketepatan data, ketersediaan sistem, serta kemampuan platform untuk memproses permohonan tanpa gangguan.



Gambar 1. Hasil Pengujian pada tampilan Desktop.



Gambar 2. Hasil Pengujian pada tampilan Mobile.

Sumber: Wannery, A., Nurrahman, A., & Sabaruddin. (2023). *Analisis Dimensi Kualitas Teknis Website Sependuduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*.

Berdasarkan hasil penilaian melalui mesin telusur terhadap website sipenduduk.pekanbarukota.go.id, diperoleh skor 85 untuk tampilan desktop dan 82 untuk tampilan mobile. Kedua nilai tersebut menunjukkan bahwa performa website berada pada kategori sedang ke arah baik atau berada di tingkat menengah atas. Tetapi masih ada terjadi error pada website SIPENDUDUK.

Pada Masyarakat tidak ditemukan kendala dalam sistem website SIPENDUDUK, dikarenakan adanya UPT yang mendampingi dan layanan bantuan melalui WhatsApp yang tertera untuk mengetahui sejauh mana informasi yang dibutuhkan Masyarakat, yang memudahkan dalam proses ataupun pengajuan dokumen administrasi kependudukan

Keandalan sistem ditunjukkan melalui ketersediaan fitur yang dapat berfungsi dengan baik, mulai dari pendaftaran layanan, pemeriksaan status dokumen, hingga proses unggah berkas yang berjalan tanpa kendala. Selain itu, informasi yang disajikan pada website harus selalu benar dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku, sehingga tidak menimbulkan kebingungan atau kesalahan dalam proses administrasi. Stabilitas sistem juga menjadi

indikator penting, di mana website diharapkan tidak sering mengalami gangguan teknis seperti server down, gagal memuat halaman, atau kesalahan dalam pemrosesan data.

Keandalan yang baik akan berdampak langsung pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap layanan digital pemerintah, sekaligus mendukung tujuan pelaksanaan e-government dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan dapat diandalkan.

Keamanan Website SIPENDUDUK

Keamanan Website SIPENDUDUK harus menimbulkan rasa kepercayaan di Masyarakat, hal ini muncul ketika pengguna merasa bahwa data pribadi mereka dilindungi dengan baik, proses pelayanan dilakukan sesuai prosedur, serta informasi yang ditampilkan akurat dan transparan. Keamanan sistem, kejelasan alur layanan, dan kepastian bahwa data tidak disalahgunakan menjadi faktor yang memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis website.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada pihak kantor disdukcapil Rumbai Timur, dapat diketahui bahwa:

“Akses pada layanan dibuat agar tampilannya ringan dan tidak membingungkan masyarakat yang menggunakannya. Untuk menjaga keamanan, beberapa fitur yang lebih dalam memang dibatasi dan hanya bisa diakses melalui pembuatan akun, sehingga tidak semua orang bisa masuk begitu saja. Sementara itu, layanan seperti lacak berkas dan call center tetap kami tampilkan di bagian awal supaya masyarakat bisa menggunakannya dengan mudah dan cepat.”

Kepercayaan pengguna tercermin dari sejauh mana sistem mampu melindungi data pribadi, menjamin kerahasiaan dokumen kependudukan, serta memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan tidak disalahgunakan. Keamanan sistem, seperti perlindungan terhadap kebocoran data, enkripsi, dan kepastian bahwa proses layanan berjalan sesuai prosedur.

Selain itu, kualitas website yang dilihat dari adanya tautan yang aman dari virus atau scam, yang merupakan hal paling penting dalam website SIPENDUDUK. Berdasarkan hasil penelitian observasi terbukti tidak adanya tautan yang berbahaya, hanya tautan yang mengarah ke website SIPENDUDUK saja, sehingga tidak menimbulkan risiko kerahasiaan data, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital Disdukcapil Pekanbaru akan semakin tinggi. Dengan demikian, indikator Trust menjadi komponen penting dalam memastikan keberlanjutan pemanfaatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Dukungan Pengguna Website SIPENDUDUK

Dalam E-GovQual mengukur sejauh mana dukungan yang diberikan kepada masyarakat ketika menggunakan website layanan publik. Pada website SIPENDUDUK di Disdukcapil Rumbai Timur, dapat terlihat dari adanya panduan penggunaan, informasi layanan yang mudah dipahami, serta fitur bantuan yang dapat diakses ketika pengguna mengalami kesulitan. Dukungan tersebut mencakup asistensi digital, layanan penanganan keluhan, hingga pendampingan bagi pengguna yang belum familiar dengan teknologi.

Keberadaan pusat informasi, FAQ, atau kontak yang responsif menjadi indikator penting dalam menilai kualitas dukungan kepada masyarakat. Respons cepat terhadap kendala teknis maupun administratif membantu memastikan bahwa pengguna tidak merasa kesulitan ketika mengakses layanan. Dengan adanya dukungan yang memadai, masyarakat lebih mudah memahami alur pelayanan dan dapat menyelesaikan proses administrasi secara mandiri. Oleh karena itu, Citizen Support menjadi bagian yang menentukan dalam keberhasilan implementasi layanan digital Disdukcapil Pekanbaru, karena menyediakan ruang bagi pemerintah untuk memastikan bahwa layanan online dapat digunakan oleh berbagai kelompok masyarakat secara efektif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan website SIPENDUDUK di Kecamatan Rumbai Timur telah berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, terutama melalui kemudahan akses, efisiensi proses, dan dukungan pendampingan bagi pengguna. Namun demikian, kualitas layanan digital belum sepenuhnya optimal karena sebagian masyarakat, terutama lansia dan pengguna dengan literasi digital rendah, masih mengalami hambatan dalam mengoperasikan sistem. Keandalan dan stabilitas website tergolong cukup baik, meskipun beberapa kendala teknis tetap ditemukan dan memerlukan perhatian pengelola layanan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga kesiapan dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini merekomendasikan peningkatan literasi digital masyarakat, penyempurnaan fitur website agar lebih inklusif, serta penguatan layanan pendampingan langsung bagi kelompok rentan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup wilayah dan jumlah informan, sehingga studi selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak lokasi, membandingkan berbagai platform layanan digital pemerintah, serta menguji faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan adopsi e-government secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A. (2021). *Kebijakan publik dan dinamika politik dalam pengambilan keputusan*. Prenadamedia Group.
- Anderson, J. E. (2009). *Public policymaking* (7th ed.). Wadsworth Cengage Learning.
- Arteii, V. (2022). E-government service quality and digital public service performance. *Journal of Public Sector Innovation*, 14(2), 55–68.
- Coalition to End Online Harms. (2023). *Navigating urgent digital literacy challenges: A global framework*. International Digital Safety Board.
- Herdiana, D. (2021). *Kebijakan publik: Konsep, teori, dan implementasi*. Alfabeta.
- IAPA. (2022). Digital governance and citizen-centered e-government implementation in Southeast Asia. *Asian Journal of Public Administration*, 8(1), 33–49.
- Irawan, D. (2018). *Administrasi publik: Konsep dan praktik*. PT Rajawali Pers.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Pedoman penyelenggaraan layanan publik berbasis digital*.
- Larasati, R. (2020). *Evaluasi program dalam organisasi publik*. Alfabeta.
- Mentzas, G. (2020). E-GovQual: A multidimensional framework for evaluating government-to-citizen online services. *Government Information Quarterly*, 37(4), Article 101455.
- Santoso, A. (2020). *Analisis kebijakan publik dalam perspektif administrasi negara*. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2011). *Administrasi pembangunan: Konsep, dimensi, dan strategi*. Bumi Aksara.
- Sulaiman. (2021). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Pustaka Pelajar.
- Sutarto. (2018). *Pengantar administrasi*. Andi Offset.
- UPN Veteran Jawa Timur. (2023). Evaluasi kualitas layanan website e-government menggunakan E-GovQual. *Jurnal Teknologi Informasi Publik*, 5(2), 77–89.
- Wannery, A., Nurrahman, A., & Sabaruddin. (2023). Analisis dimensi kualitas teknis website SIPENDUDUK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i1.3462>