Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara
Volume. 2, No. 1, Tahun 2025
e-ISSN : 3063-7864; dan p-ISSN : 3063-7872; Hal. 22-29
DOI: https://doi.org/10.62383/hukum.v2i1.69
Available online at: https://ejournal.aripafi.or.id/index.php/Damai

Implementasi dan Kinerja Sistem Informasi Dokumen Online (Si-DOI) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya

Muhammad Diky Andreyansyah[1] , Said Pullah[2] , Muhammad Iqbal Fudiatama[3] , Muhammad Arief Taopan[4] , Kamal Hasuna[5]
[1-5] IAIN Palangka Raya, Indonesia
Alamat: Kompleks Islamic Centre, Jl. G. Obos, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73112
Email : andreansyah010103@gmail.com, muhammadarief1576@gmail.com

Abstract : *The Online Document Information System (Si-DOI) represents a digital innovation aimed at improving the quality of population administration services. This research analyzes the implementation and performance of Si-DOI at the Population and Civil Registration Office of Palangka Raya City. The research methodology employs a qualitative descriptive approach with a case study design, utilizing data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. Research respondents include office employees, service users, and relevant stakeholders. The findings indicate that Si-DOI implementation has facilitated document access, accelerated administrative processes, and enhanced public service transparency. However, several technical constraints and infrastructure limitations still require improvement. The research recommends system capacity enhancement, human resource development, and continuous updates to optimize Si-DOI performance. The conclusion suggests that Si-DOI has the potential to become an effective population administration information system, but requires ongoing commitment to development and improvement.*

Keyword *: Online Document Information System, Si-DOI, Population Office, Palangka Raya City, Administrative Service*

Abstrak : Sistem Informasi Dokumen Online (Si-DOI) merupakan inovasi digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi dan kinerja Si-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melibatkan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Responden penelitian mencakup pegawai dinas, pengguna layanan, dan stakeholder terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Si-DOI telah memberikan kemudahan akses dokumen, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan transparansi pelayanan publik. Namun, masih terdapat beberapa kendala teknis dan keterbatasan infrastruktur yang perlu diperbaiki. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas sistem, pengembangan sumber daya manusia, dan pembaruan berkelanjutan untuk mengoptimalkan kinerja Si-DOI. Kesimpulan menunjukkan bahwa Si-DOI berpotensi menjadi model sistem informasi administrasi kependudukan yang efektif, namun membutuhkan komitmen berkelanjutan untuk pengembangan dan perbaikan.

Kata Kunci : Sistem Informasi Dokumen Online, Si-DOI, Dinas Kependudukan, Kota Palangka Raya, Pelayanan Administrasi

1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bab IV Pasal 9-26, urusan pemerintahan terdiri dari urusan pemerintahan absolut, konkurren, dan umum. Urusan pemerintahan ini sebagian besar merupakan pelayanan dasar. Salah satu jenis pertumbuhan yang sangat pesat di Indonesia adalah teknologi. Di Indonesia saat ini, dapat dikatakan bahwa revolusi teknologi berkembang dengan sangat baik, yang membantu pemerintah meningkatkan kinerjanya. Selain kemajuan teknologi, pemerintah mencoba memahami bagaimana masyarakat berkontribusi pada kemajuan suatu wilayah. Hal ini pasti

Received: November 10, 2024; Revised: November 25, 2024; Accepted: Desember 25, 2024;
Online Available: Desember 30, 2024;

akan mendorong pemerintah untuk terus mengembangkan teknologi dan meningkatkan hak masyarakat, seperti pelayanan publik. Pelayanan adalah serangkaian tindakan, oleh karena itu, ia merupakan proses yang berkelanjutan dan berulang yang mencakup seluruh kehidupan masyarakat. Antara tahun 2022 sampai 2024, populasi Kota Palangkaraya meningkat, hal Ini menunjukkan bahwa permintaan untuk layanan dokumen kependudukan meningkat. Apabila pemerintah tidak dapat mengatur dan melaksanakan pelayanan publik dengan baik, hal itu dapat menyebabkan berbagai masalah, terutama berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. masih kurangnya pemahaman tentang penggunaan TIK.[1]

Untuk mempermudah akses masyarakat ke layanan administrasi kependudukan, Kota Palangkaraya telah meluncurkan inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan. Ini didasarkan pada Keputusan Walikota Palangkaraya Nomor 188.45/106/2022 tentang inovasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Palangkaraya. Salah satu inovasi ini adalah Website SI-DOI, yang menawarkan layanan online seperti antrian, penerbitan KTP-El, KIA, Kartu Keluarga, SKPWNI, Akta-Akta, dan validasi NIK. Tujuan dari peluncuran situs web ini adalah untuk memudahkan masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan di kantor Namun, ada beberapa hambatan yang menghalangi pelaksanaannya, salah satunya adalah kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi dan komunikasi (TIK).[2]

Tabel 1
Data Capaian Kegiatan Disdukcapil Kota Palangkaraya 2024

Kepemilikan Akta Kelahiran	Jumlah Penduduk	Belum memiliki (LK)	Belum memiliki (PR)	Total belum memiliki	Target 2024
	92.500	50	45	95	98%

Sumber : diolah oleh penulis tahun 2024 dari "Data Capaian Kegiatan Disdukcapil Kota Palangkaraya 2024

1. Data mencakup jumlah penduduk usia 0-18 tahun untuk kepemilikan akta kelahiran.
2. Angka-angka di atas merupakan perkiraan berdasarkan target administrasi Disdukcapil tahun 2024.[3]

Website SI-DOI ini pasti akan sejalan dengan visi misi Wali Kota Palangkaraya untuk membuat Palangkaraya menjadi kota yang maju, rukun, dan sejahtera bagi semua orang.

[1] Ahmad Ridoh and Yogi Irdes Putra, "Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Dokumen Layanan Publik Berbasis Web Untuk Mempermudah Masyarakat Memperoleh Informasi Pada Pemerintah Kabupaten Bungo," *Jurnal Basicedu* 5, no. 5 (2021): 4227–35,
[2] Tryana Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, *Journal GEEJ* 7, no. 2 (2020).
[3] Dinas Kependudukan, D A N Pencatatan, and Kota Palangka Raya, "KOTA PALANGKA RAYA DATA AGREGAT KEPENDUDUKAN SEMESTER I TAHUN 2024," 2024.

Dengan menggunakan teknologi, mendapatkan informasi yang transparan akan lebih mudah. Teknologi juga dapat meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan jangkauan penyampaian informasi. Dengan situs web ini, orang-orang tidak perlu lagi mengunjungi Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pencatatan kependudukan secara administrasi. Mengingat bahwa pelayanan administrasi sangat penting bagi masyarakat, dapat disimpulkan bahwa jumlah pelayanan administrasi tidak akan berkurang karena masyarakat selalu membutuhkannya, baik setiap hari, setiap bulan, maupun setiap tahun. Oleh karena itu, tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya adalah memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan efektif sambil mempromosikan manfaat dari inovasi website SI-DOI.[4]

2. METODE

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

[4] Dian Iskandar, Anjela Claudya, and Mahardiawan Putra, "Penerapan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah SI-DOI Dalam Menunjang Efisiensi Tata Kelola Pemerintahan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya

Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan Kepala Bidang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sementara dalam menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

3. Hasil Dan Pembahasan

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

a. *Content Quality* (Kualitas isi)

Susunan informasi secara sistematis pada tampilan website merupakan hal yang penting dalam pengembangan *website* guna memberikan pelayanan yang berkualitas.[5]

b. Kelengkapan Fitur

Website SI-DOI harus dilengkapi dengan fitur-fitur yang memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai transaksi administrasi kependudukan, seperti pendaftaran, pembaharuan data, dan pengajuan dokumen. Fitur-fitur ini harus berfungsi dengan baik dan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Maka dari itu, Website SI-DOI ini harus terus dikembangkan agar secara fitur juga dapat dipergunakan oleh para penggunanya dengan lancar dan baik sesuai dengan kebutuhan penggunanya.[6]

c. Keamanan Data

Kualitas *website* SI-DOI juga ditentukan oleh keamanan data pengguna. Perlindungan terhadap informasi pribadi dan data sensitif harus dijamin melalui penggunaan protokol keamanan yang sesuai. Langkah-langkah keamanan, seperti enkripsi data dan perlindungan terhadap serangan siber, harus diterapkan secara efektif. Keamanan data ini penting, dimana semua data informasi para penggunanya harus terjaga secara privasi, maka dari itu pembaharuan dan keamanan harus diperhatikan

---

[5] Gloria Magdalena Tabuni, "KUALITAS WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA SEBAGAI MEDIA PENYAMPAIAN INFORMASI PUBLIK DI PROVINSI PAPUA Asdaf Kabupaten Nduga , Provinsi Papua Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan Email : Tabunigloria@gmail.com," 2022.

[6] KHANZA JASMINE, *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 2014.

dan ditingkatkan. Berdasarkan hasil wawancara bersama salah satu staff SI-DOI menuturkan bahwa ada sekitar 2000 hacker yang masuk aplikasi SI-DOI setiap harinya. Terdapat 9 loket dalam SI-DOI, yaitu loket 1-2-3 (untuk mengurusi dakduk), loket 4 (untuk pengambilan data KTP-KIA), loket 5-6-7-8 (untuk pencapilan), dan loket 9 (untuk prioritas). SI-DOI bisa dilakukan dimana saja, tetapi pelayannya tetap dilakukan dikantornya. Sebenarnya akses SI-DOI mudah, hanya saja tergantung dari jaringan, jadi daerah-daerah yang terpencil masalahnya hanya di jaringan, untuk SI-DOI nya itu tidak terdapat masalah. Sehingga salah satu solusinya dengan menjemput bola.[7]

d. *Services Quality* (Kualitas layanan)

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

1) Ketersediaan Informasi

   Website SI-DOI harus menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai layanan yang tersedia, prosedur penggunaannya, dan persyaratan yang diperlukan. Informasi yang jelas dan terperinci akan membantu pengguna memahami layanan yang mereka butuhkan dan langkah-langkah yang harus mereka ambil. *Website* SI-DOI ini memberikan manfaat bagi para penggunanya yaitu bagi para masyarakat juga para pekerja di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dimana bagi para pekerja ini tentunya membantu meringankan pekerjaan dan bagi para masyarakat membantu untuk mengakses informasi dan pengajuan-pengajuan sesuai kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, *website* SI-DOI ini memiliki ketersediaan informasi yang baik bagi para penggunanya.[8]

2) Performa

   Performa *website* menjadi faktor penting dalam menentukan kualitasnya. *Website* SI-DOI harus memiliki waktu muat yang cepat dan minim gangguan teknis agar pengguna dapat mengakses layanan dengan lancar. Pengoptimalan

[7] "Dukcapil-Perkuat-Keamanan-Data-Melalui-Isoiec-Di-514-Kabupatenkota," n.d.
[8] Tryana Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu," *Journal GEEJ* 7, no. 2 (2020).

performa, termasuk penggunaan teknologi terbaru dan pemantauan secara terus-menerus, diperlukan untuk memastikan kinerja *website* yang optimal.[9]

3) Ketersediaan bahasa

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

4) *Engineering Quality* (Kualitas Teknik)

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

5) *User Experience* (UE)

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

6) Ketersediaan Dukungan Teknis

Adanya layanan dukungan teknis yang responsif merupakan hal penting untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan terkait penggunaan *website*. SI-DOI harus menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti email, telepon, atau live chat, agar pengguna dapat dengan mudah menghubungi tim dukungan teknis.[10]

4. KESIMPULAN

Penggunaan *Website* SI-DOI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya, Provinsi Kalimantan Tengah, belum mencapai tingkat optimal. Hal ini

[9] "Platform-Si-Doi-Dukcapil-Palangka-Raya-Beri-Kemudahan-Masyarakat-Urus-Dokumen," n.d.

[10] Dian Iskandar, Anjela Claudya, and Mahardiawan Putra, "Penerapan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah SI-DOI Dalam Menunjang Efisiensi Tata Kelola Pemerintahan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya," *The Indonesian Journal of Politics and Policy (Ijpp)* 5, no. 2 (2023): 234–42, https://doi.org/10.35706/ijpp.v5i2.9792.

disebabkan oleh berbagai kendala yang masih sering ditemui. Beberapa permasalahan yang muncul dalam pelayanan SI-DOI kepada masyarakat meliputi gangguan jaringan, minimnya literasi teknologi sebagian masyarakat, hingga adanya masyarakat yang belum memiliki perangkat seperti handphone. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan, aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya terus berusaha melakukan berbagai langkah. Selain memberikan edukasi daring terkait penggunaan *Website* SI-DOI, mereka juga melakukan pendekatan proaktif dengan mendatangi kelurahan-kelurahan untuk membantu masyarakat yang menghadapi kendala jaringan. Adapun penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama dari segi waktu dan anggaran yang tersedia. Ke depannya, penulis merekomendasikan adanya penelitian lanjutan di lokasi yang sama untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang kualitas *Website* SI-DOI di Dinas Dukcapil Kota Palangkaraya, sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

5. DAFTAR PUSTAKA

"Dukcapil-Perkuat-Keamanan-Data-Melalui-Isoiec-Di-514-Kabupatenkota," n.d.

Iskandar, Dian, Anjela Claudya, and Mahardiawan Putra. "Penerapan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah SI-DOI Dalam Menunjang Efisiensi Tata Kelola Pemerintahan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palangka Raya." *The Indonesian Journal of Politics and Policy (Ijpp)* 5, no. 2 (2023): 234–42.

JASMINE, KHANZA." *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 2014.

Kependudukan, Dinas, D A N Pencatatan, and Kota Palangka Raya. "KOTA PALANGKA RAYA DATA AGREGAT KEPENDUDUKAN SEMESTER I TAHUN 2024," 2024.

Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, Tryana." *Journal GEEJ* 7, no. 2 (2020).

"Platform-Si-Doi-Dukcapil-Palangka-Raya-Beri-Kemudahan-Masyarakat-Urus-Dokumen," n.d.

Ridoh, Ahmad, and Yogi Irdes Putra. "Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Dokumen Layanan Publik Berbasis Web Untuk Mempermudah Masyarakat Memperoleh Informasi Pada Pemerintah Kabupaten Bungo." *Jurnal Basicedu* 5, no. 5 (2021): 4227–35.

Tabuni, Gloria Magdalena. "KUALITAS WEBSITE DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA SEBAGAI MEDIA PENYAMPAIAN INFORMASI PUBLIK DI PROVINSI PAPUA Asdaf Kabupaten Nduga ,

LAMPIRAN DOKUMENTASI