

Analisis Kualitas Website Sipenduduk pada Dimensi Layanan dan Konten di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru



Author:

Albert Wannery¹, Agung Nurrahman^{2*}

Affiliation:

Pemerintah Provinsi Riau, Jl. Jend. Sudirman, Riau 28121, Indonesia¹
Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20,
Jatinangor 45363, Indonesia²

e-Mail: wanneryalbert@gmail.com¹, agung_nurrahman@ipdn.ac.id²

*Correspondence Author

Received, 5 Desember 2023

Revised, 18 Desember 2023

Accepted, 20 Desember 2023

Available Online, 21 Desember 2023

Abstrak

Ketersediaan website pemerintah merupakan salah satu perwujudan akomodasi perkembangan teknologi. Adapun jumlah website yang begitu banyak dimiliki oleh pemerintah di Indonesia cenderung kurang diimbangi dengan kualitasnya. Beranjak dari hal tersebut, tujuan penelitian ini mencoba untuk mencari tahu bagaimana kualitas website di Kota Pekanbaru, khususnya pada dinas pendudukan dan pencatatan sipil. Hal tersebut dikarenakan dalam temuan awal masih terdapat beberapa hal yang setidaknya diduga menjadi kekurangan dari website Sipenduduk tersebut, oleh karenanya perlu dilakukan penelitian terhadap kualitas tersebut secara lebih. Adapun peneliti menggunakan teori Alvaro Rocha yang memiliki tiga dimensi untuk memahami bagaimana kualitas website, yaitu kualitas teknis, kualitas konten, dan kualitas layanan. Namun, karena penelitian mengenai kualitas website ini pada aspek kualitas teknis telah dilakukan sebelumnya, peneliti kali ini memfokuskan pada dua dimensi lainnya saja yakni dimensi layanan dan konten sebagai kebaruan dari penelitian ini. Peneliti menemukan bahwa kualitas website ini dinilai cukup, hal tersebut dikarenakan masing-masing dimensi tersebut menunjukkan nilai yang cukup. Seperti misalnya pada dimensi kualitas konten, untuk indikator keterbaruan data bernilai agak kurang, untuk indikator kelengkapan informasi bernilai agak baik, dan indikator terakhir yaitu akurasi informasi bernilai cukup, sehingga secara umum dimensi ini dinilai cukup.

Kata Kunci: Kualitas Konten Website, Kualitas Layanan Website, Website Sipenduduk.

Abstract

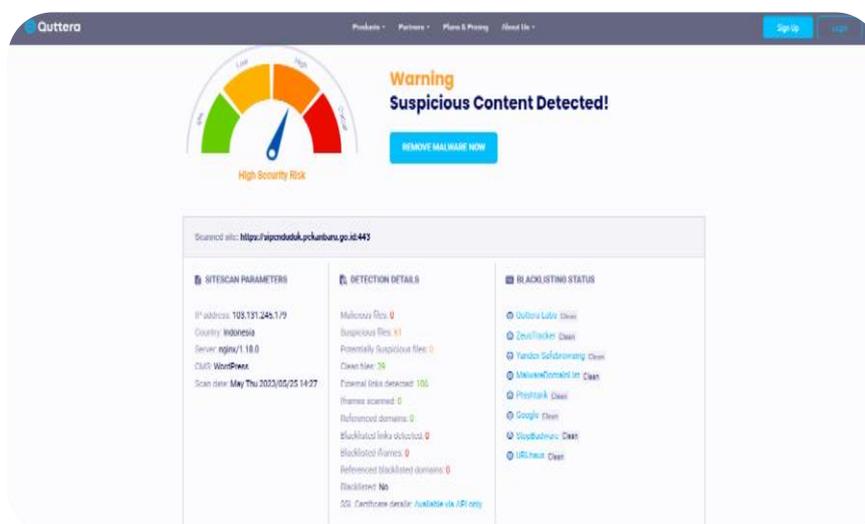
The availability of government websites is one embodiment of the development of accommodation technology. The number of websites that are so much owned by the government in Indonesia tends to be less balanced with quality. Moving on from this, the purpose of this study is to try to find out how the quality of the website in the city of Pekanbaru, especially in the Department of population and civil registration. This is because in the initial findings there are still some things that are least suspected as shortcomings of the sipendudap

website, therefore it is necessary to conduct further research on its quality. The researchers used Alvaro Rocha's theory which has three dimensions to understand how the quality of websites, namely technical quality, content quality, and service quality. However, because research on the quality of this website on the technical aspects of quality has been done before, researchers this time only focused on two other dimensions, namely the dimensions of Service and content as a novelty in this study. Researchers found that the quality of this website is considered sufficient, it is because each of these dimensions shows sufficient value. As for example, in the content quality dimension, for the data novelty indicator, the value is slightly lower, for the information completeness indicator, the value is slightly better, and the last indicator is the accuracy of information that is of sufficient value, so in general, this dimension is considered sufficient.

Keywords: Website Content Quality, Website Service Quality, Sipenduduk Website.

1. Pendahuluan

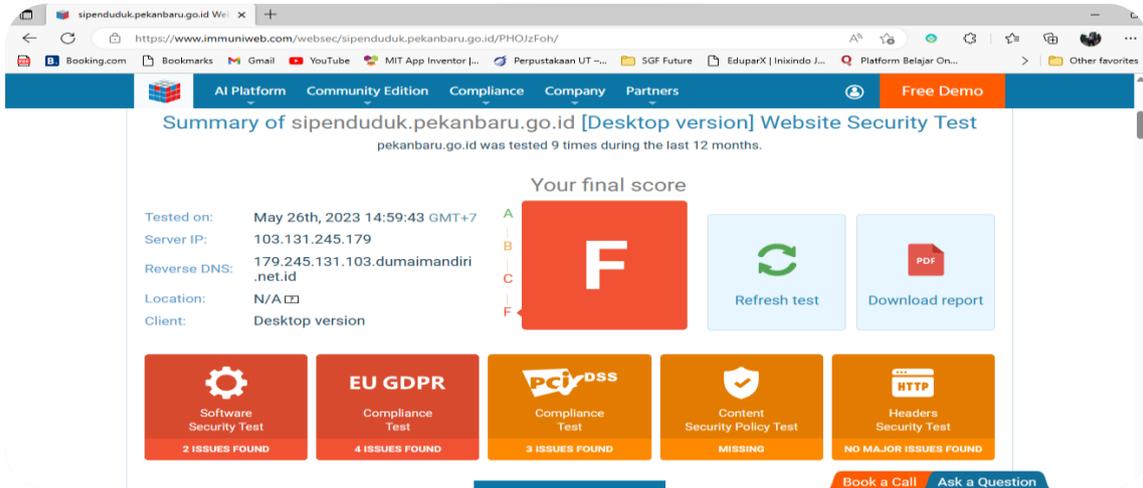
Website Sipenduduk merupakan sebuah inovasi unggulan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Menurut hasil penelitian Rozi (2022) bahwa masyarakat menilai bahwa tampilan dari website Sipenduduk kurang menarik khususnya pada skala kebaruan. Sementara itu hasil uji keamanan sipenduduk yang dilakukan oleh peneliti dengan Quttera pada 25 Mei 2023 diketahui bahwa sipenduduk.pekanbaru.go.id termasuk kedalam *high security risk*.



Sumber: <https://quttera.com/detailed-report/sipenduduk.pekanbaru.go.id> pada 25 Mei 2023

Gambar 1. Hasil Pengujian Keamanan dengan Aplikasi Quttera

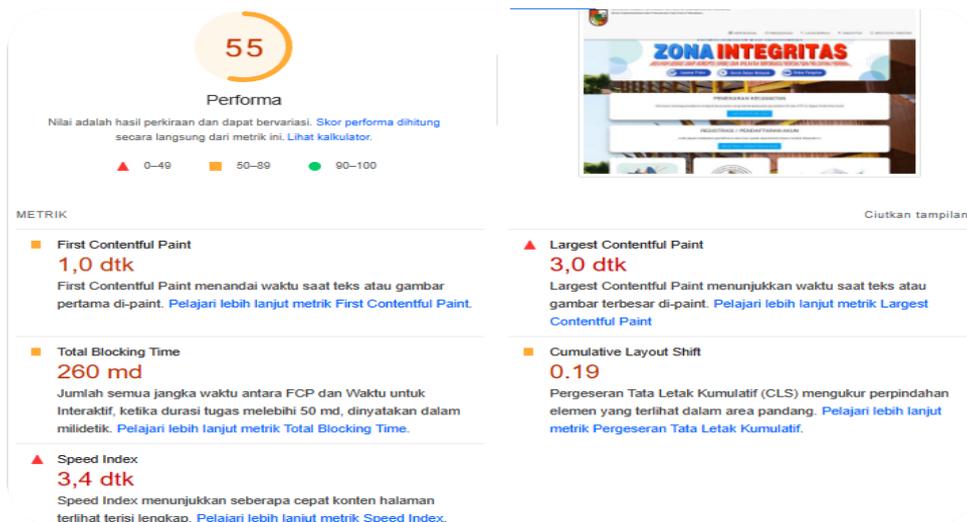
Berdasarkan pengujian tersebut dalam aplikasi *sipenduduk.pekanbaru.go.id*. terdapat 61 berkas yang mencurigakan. Seperti yang diketahui bahwa data administrasi kependudukan merupakan data yang penting dan harus dilindungi. Kemudian dilakukan pengujian keamanan dengan *immunityweb* didapatkan hasil F.



Sumber: <https://www.immuniweb.com/websec/sipenduduk.pekanbaru.go.id/PHO/zFoh/> pada 26 Mei 2023

Gambar 2. Pengujian Keamanan dengan *Immunity Web*

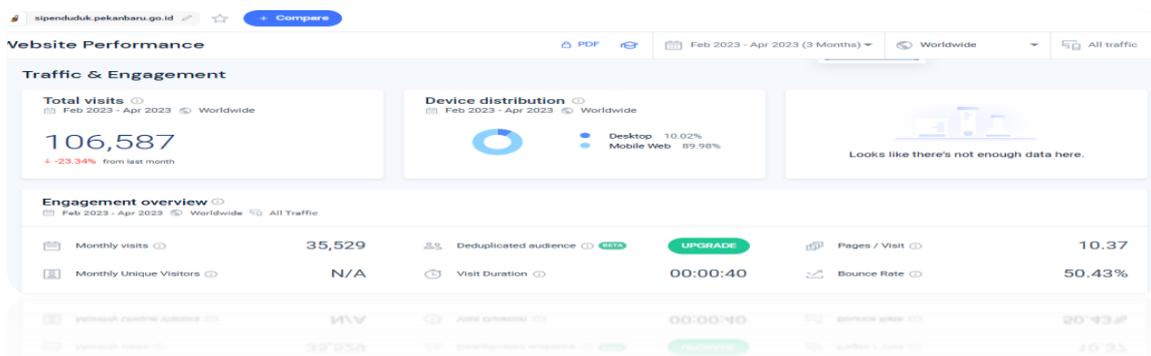
Selain itu berdasarkan hasil pengujian pada gambar 3 diatas didapatkan bahwa terdapat dua permasalahan ditemukan dalam uji keamanan perangkat lunak, empat permasalahan dalam uji kepatuhan EU GDPR dan tiga masalah ditemukan dalam uji kepatuhan PCI DSS. Sehingga dapat diketahui bahwa terdapat permasalahan keamanan dalam *sipenduduk.pekanbarukota.go.id*. Kemudian dilakukan pengujian terhadap performa *sipenduduk.pekanbaru.go.id* dengan *pagespeed insights* berdasarkan tampilan desktop didapatkan hasil sebagai berikut:



Sumber: https://pagespeed.web.dev/analysis/https-sipenduduk-pekanbaru-go-id/o4uj435xhy?form_factor=desktop Pada 25 Mei 2023

Gambar 3. Hasil Pengujian Performa Website Desktop dengan *Pagespeed Insight*

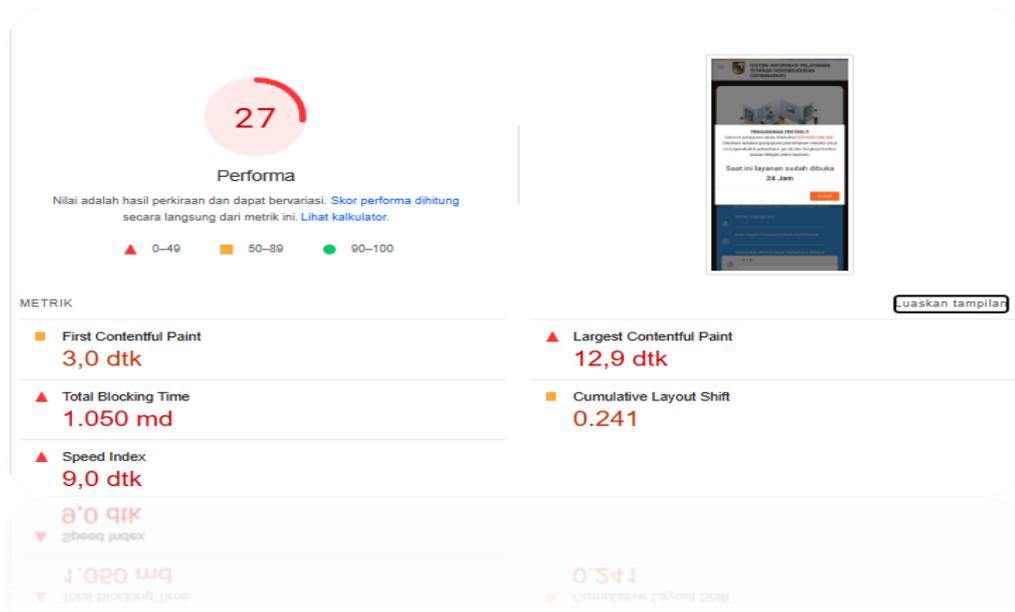
Hasil pengujian performa *sipenduduk.pekanbaru.go.id* mendapatkan 55 atau berada di indeks sedang. Nilai tersebut terdapat dua pokok temuan yang yaitu bahwa kecepatan konten halaman terlihat mencapai 3,4 detik dan untuk waktu yang diperlukan dalam menampilkan konten warna terbesar mencapai 3,0 detik. Kemudian dilakukan pengujian terhadap tampilan *mobile* dikarenakan berdasarkan data yang didapatkan melalui *similarweb*.



Sumber: https://pro.similarweb.com/#/digitalsuite/websiteanalysis/overview/websiteperformance/*/999/3m?webSource=Total&key=sipenduduk.pekanbaru.go.id similarweb pada 25 Mei 2023

Gambar 4. Hasil Pengukuran dengan *Similar Web*

Gambar 4 menunjukkan bahwa dari 106,587 total kunjungan dari bulan februari-april 2023 jika di distribusikan penggunaannya medianya didapatkan 89,98% pengguna atau masyarakat mengakses sipenduduk.pekanbarukota.go.id melalui mobile atau gawai sedangkan yang melalui desktop hanya 10,02% sehingga perlu dilakukan pengujian terhadap tampilan mobile. Pengujian dilakukan dengan menggunakan pagespeed insights didapatkan.



Sumber: https://pagespeed.web.dev/analysis/https-sipenduduk-pekanbaru-go-id/o4uj435xhy?form_factor=desktop pada 25 Mei 2023

Gambar 5. Hasil Pengujian dengan *Pagespeed Insights Model Mobile*

Merujuk pada gambar 5, didapati bahwa nilai hasil performa yaitu 27 atau mendapatkan indeks merah atau rendah. Hal tersebut dikarenakan terdapat tiga poin temuan yaitu jeda waktu yang mencapai 1.050 md, waktu yang diperlukan hingga halaman terlihat terisi lengkap mencapai 9,0 detik dan konten berwarna terbesar mencapai 12,9 detik. Pengujian dilakukan dengan media lainnya untuk dapat dilakukan perbandingan hasil. Pengujian performa sipenduduk dengan

menggunakan GTMetrix. Sebagaimana tampilan pada gambar 6. berikut ini:



Sumber: <https://gtmetrix.com/reports/sipenduduk.pekanbaru.go.id/sfRNSWwp/>
pada 25 Mei 2023

Gambar 6. Hasil Pengujian dengan GTMetrix

Hasil yang didapatkan dari hasil pengujian *sipenduduk* dengan menggunakan GTMetrix yaitu mendapatkan *grade* E dengan nilai performa 43% dari 100%. berdasarkan GTmetrix terdapat tiga aspek yaitu waktu yang dibutuhkan pertama kali untuk menampilkan konten yang berwarna mencapai 2,7 detik, kecepatan memuat satu halaman penuh mencapai 4,7 detik dan memuat konten warna tersebar mencapai 4,4 detik. Berdasarkan hasil pengujian melalui *pagespeed insights* dan *GTmetrix* didapatkan bahwa terdapat suatu permasalahan dalam performa *sipenduduk* yang berdampak kepada kualitas.

Rahmadanita & Dowa (2021) menyatakan bahwa sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara *online* maka dibutuhkan pemerintah daerah perlu memaksimalkan fitur aplikasi yang digunakan. Di sisi lain, penyusunan rancangan infrastruktur yang efektif dan efisien juga dibutuhkan dalam rangka penerapan layanan berbasis digital (Nurrahman & Rahman, 2021). Tidak hanya itu, disamping perlu peningkatan ketersediaan infrastruktur, dibutuhkan juga kondisi sumber daya manusia khususnya pengelola website dinas, yang memadai dari segi keterampilan, untuk mengoptimalkan digitalisasi layanan publik (Nurrahman, et.al. (2021).

Kondisi *sipenduduk* jika dilihat berdasarkan tampilan bisa dikatakan baik dan tidak ada suatu kesalahan atau kekeliruan tetapi dalam pengujian yang dilakukan terdapat permasalahan dari segi performa dan keamanan yang mana merupakan hal vital dikarenakan *sipenduduk* merupakan sistem yang dirancang untuk pengolahan sistem administrasi kependudukan masyarakat Kota Pekanbaru. Merujuk pada permasalahan tersebut dan penelitian sebelumnya, maka, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian mengenai hal tersebut ke dalam penelitian yang akan dilakukan dengan mempelajari lebih rinci terhadap kualitas website *sipenduduk* melalui pengetahuan dan pengalaman sumber daya aparatur yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian adalah mengetahui kualitas website Sipenduduk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian quasi kualitatif secara deskriptif dengan pendekatan induktif. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2022 hingga 2023. Peneliti menggunakan Teori Rocha (2012) yang terdiri tiga dimensi, yaitu: dimensi kualitas teknis, dimensi kualitas content, dan dimensi kualitas layanan. Adapun pada tulisan ini peneliti memfokuskan pada dua dimensi saja, yaitu dimensi kualitas layanan dan dimensi kualitas konten. Hal tersebut dikarenakan untuk dimensi kualitas teknis telah dijelaskan dalam penelitian di naskah yang berbeda secara terpisah. Adapun peneliti menggunakan Teknik *sampling* berupa *purposive sampling*, yaitu dimana informan yang dianggap mengetahui mengenai focus penelitian cenderung mudah untuk diketahui, diantaranya: Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi/ Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Admin Website Sipenduduk, dan Masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk Teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan Teknik wawancara semi terstruktur, dokumentasi dan observasi. Adapun Teknik analisis data yang digunakan berupa *data reduction, data display and conclusion*.

3. Hasil Dan Pembahasan

A. Dimensi Kualitas Konten

Kualitas konten dimana website harus diperhatikan isi yang ada dalamnya. Pengunjung akan puas jika isi dalam website tersebut memberikan kebermanfaatan kepada pengunjung. Website wajib memiliki konten data dan informasi yang berkualitas baik serta memberikan kenyamanan kepada pengguna dalam mendapatkan informasi yang diperlukan (Pamungkas & Saifullah, 2019). Kualitas konten memiliki dimensi yaitu pembaruan informasi kelengkapan informasi, akurasi informasi.

1) Indikator Pembaruan Informasi

Diartikan sebagai layanan berupa informasi yang diberikan dilakukan pembaruan. Pembaruan informasi menjadi sangatlah penting dalam suatu website dikarenakan akan sangat membantu pengunjung untuk mengetahui berita atau informasi yang terjadi saat ini. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap situs sipenduduk.pekanbaru.go.id didapatkan bahwa informasi yang disediakan merupakan informasi statis yaitu berupa persyaratan atau dokumen terkait dengan administrasi pendudukan sehingga tidak terjadi pembaruan informasi seperti fungsi website untuk media pemberitaan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Untuk informasi kami lakukan pembaruan. Website sipenduduk bukan dirancang sebagai website berita atau pemberitahuan namun website sebagai sarana pelayanan publik administrasi kependudukan sehingga informasi yang diperbarui itu terkait dengan persyaratan atau ada informasi-informasi yang berhubungan dengan administrasi pelayanan kependudukan. Informasi yang diperbarui berupa lacak berkas dengan memasukan nomor permohonan. Dimana lacak berkas dilakukan perbaruan sesuai dengan tahapan proses yang dilakukan.”

Kemudian hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Kependudukan menyatakan bahwa:

“Informasi yang diberikan itu bisa dibilang jarang diperbarui karena sipenduduk memiliki konsep pelayanan publik administrasi kependudukan bukan sebagai media sosial yang memberitahukan informasi. Tapi untuk

informasi terkait dengan kependudukan dan pencatatan sipil selalu kami perbarui sesuai dengan ketentuan dan perubahan yang terjadi seperti dokumen atau persyaratan-persyaratan selain itu informasi khusus yang berhubungan dengan kependudukan juga kami beritahukan seperti adanya pemekaran kecamatan dan informasi lacak berkas kami perbarui sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah dilaksanakan.”

Serta wawancara bersama Admin Website menyatakan bahwa:

“Informasi di sipenduduk memang jarang diupdate atau diperbarui karena memang bukan peruntukan sebagai pemberitahuan berita atau kegiatan namun untuk pelayanan kependudukan. Jarang dilakukan perbaruan karena jarang adanya perubahan. Kalau memang ada perubahan terkait dengan informasi pendudukan langsung diperbaiki untuk terus memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat terkait pembaruan informasi didapatkan bahwa informasi yang ada dalam sipenduduk.pekanbaru.go.id tidak diketahui sudah diperbarui atau tidak namun ketika melakukan proses pelayanan dapat berjalan tanpa adanya hambatan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa website sipenduduk. pekanbaru.go.id bukan dirancang sebagai website berita namun sebagai website pelayanan publik administrasi kependudukan. Informasi yang diperbarui yaitu terkait dengan persyaratan jika terjadi perubahan serta informasi yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa website sipenduduk.pekanbaru.go.id bukanlah website yang dilakukan pembaruan informasi secara rutin dikarenakan website tersebut dirancang sebagai website pelayanan publik bidang administrasi kependuduka bukan website berita atau hubungan masyarakat.

2) Indikator Kelengkapan informasi

Hal ini merujuk pada informasi yang lengkap dan terperinci suatu website. Kelengkapan informasi pada suatu website dapat meningkatkan kepercayaan kepada pengunjung (Japarianto & Adelia, 2020). Kelengkapan informasi juga dapat memberikan pengaruh kepada pengunjung terhadap ketertarikan website (Oktaviani & Fatchiya, 2019). Kualitas informasi menentukan dan memberikan pengaruh kepada pengunjung dalam membuat suatu keputusan. Peneliti melakukan

observasi terkait dengan situs sipenduduk.pekanbaru.go.id diketahui bahwa informasi yang tersedia dalam situs tersebut berupa informasi persyaratan yang diperlukan terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan, mekanisme serta formulir yang dibutuhkan sebagai pelengkap administrasi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Informasi seputar administrasi kependudukan kami sediakan selengkap-lengkapnyanya mulai dari formulir berkas serta penjelasan terkait dengan persyaratan. Selain itu kami juga memberikan informasi untuk pelayanan seperti layanan KK pendatang dimana kami memberikan informasi berupa persyaratan, mekanisme, dan berkas yang dapat diunduh selain itu terdapat pelacakan proses berkas. Informasi layanan call center kami sediakan secara rinci bisa melalui telepon ataupun melalui whatsapp dan jika ada informasi tambahan seperti konsolidasi data BPJS/lainnya. Kami juga menyediakan informasi terkait dengan informasi tanya jawab.”

Kemudian melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Kependudukan menyatakan bahwa: “Tentu saja harus lengkap di sipenduduk karena berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kami tidak menutup-nutupi sesuatu sehingga apa yang diperlukan masyarakat ya kami beritahu semuanya tanpa mengurangi sedikitpun informasi tersebut.” Serta hasil wawancara bersama Admin Website sipenduduk pada menyatakan bahwa:

“lengkap informasi yang disediakan. Mulai dari kelompok kepengurusan berkas kependudukan, mekanisme, syarat hingga dokumen lalu ada informasi layanan call center ada layanan lacak berkas dan informasi lainnya yang berguna untuk masyarakat. Selain itu juga kami menyediakan video penggunaan sipenduduk dan user manual untuk lebih memudahkan masyarakat dalam menggunakannya.”

Peneliti melakukan wawancara terkait dengan kelengkapan informasi kepada masyarakat dan dapat disimpulkan bahwa menurut masyarakat informasi yang diberikan dalam situs sipenduduk.pekanbaru.go.id lengkap dari mekanisme hingga dokumen persyaratan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa informasi administrasi kependudukan disediakan selengkap-lengkapnyanya dalam website sipenduduk.pekanbaru.go.id berupa persyaratan, mekanisme dan berkas yang dibutuhkan selain itu memberikan informasi layanan

call center, informasi konsolidasi data dengan BPJS/lainnya dan informasi berupa video dan panduan *user manual* penggunaan sipenduduk. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kelengkapan informasi dapat disimpulkan bahwa pada website sipenduduk.pekanbaru.go.id menyediakan informasi yang lengkap terkait dengan administrasi kependudukan serta penggunaan website baik secara manual dengan buku panduan ataupun berupa video.

3) Indikator Akurasi Informasi

Diartikan sebagai website mempunyai informasi dari sumber data yang terpercaya. Informasi yang berkualitas merupakan informasi yang benar (Noor, 2018). Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan didapatkan bahwa salah satu manfaat adanya sipenduduk.pekanbaru.go.id adalah untuk mendukung terwujudnya database yang akurat. Informasi yang disediakan oleh website sipenduduk merupakan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk memudahkan terwujudnya database yang akurat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menyatakan bahwa: “Informasi yang kami berikan kepada masyarakat merupakan informasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sama antara di website sipenduduk dengan informasi yang ada di kantor untuk mencegah terjadinya informasi yang simpang siur serta informasi yang ganda sehingga menyebabkan masyarakat menjadi bingung”. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Kependudukan pada Rabu, 18 Januari 2023 di Ruang Bidang Pengelolaan Informasi dan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, menyatakan bahwa: “Informasi yang dipublikasikan melalui sipenduduk merupakan informasi resmi dari kami dan hal tersebut berdasarkan ketentuan yang berlaku dan sesuai dengan peraturan sehingga kami menjamin keakuratan informasi yang kami berikan atau kami publikasikan kepada masyarakat”. Serta wawancara bersama Admin Website menyatakan bahwa: “akurat karena ini merupakan situs pemerintah sehingga informasi yang dipublikasikan haruslah sesuai atau benar apa adanya. Hal tersebut memberikan kejelasan kepada

masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Informasi yang dipublikasikan itu apa adanya tidak ada tambahan-tambahan atau perubahan dari kami.”

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara dengan masyarakat terkait dengan keakuratan informasi dan didapatkan bahwa informasi situs sipenduduk.pekanbaru.go.id dinilai telah akurat dalam memberikan pelayanan berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat merupakan informasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memiliki informasi yang sama antara diwebsite dan dikantor pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi yang disediakan oleh website sipenduduk.pekanbaru.go.id merupakan informasi yang akurat sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kualitas konten dapat disimpulkan bahwa:

- a) Situs sipenduduk.pekanbaru.go.id merupakan situs yang didesain untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan bukan website berita atau hubungan masyarakat;
- b) Informasi yang diberikan dalam situs merupakan informasi yang lengkap terkait dengan administrasi kependudukan; dan
- c) Informasi yang dipublikasikan merupakan informasi yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku sehingga dapat dijamin keakuratannya.

B. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan pengukuran kualitas website dengan memperhatikan kegiatan yang memenuhi harapan atau keinginan dari pengunjung website yang diberikan oleh pengelola website. Kualitas layanan memberikan pengaruh kepada kepuasan pengguna. Terdapat dua dimensi yaitu kinerja dan kehandalan.

Aspek kinerja merupakan hasil kerja dari layanan website dalam menjalankan fungsi dan tugasnya. Untuk mengetahui kinerja dapat dilakukan pengukuran

terhadap *page speed* (Rerung et al., 2020)(Suliman, 2020).

Tabel 1. Hasil Pengujian Website Dengan Beberapa Alat

No	Pengujian	Hasil	Keterangan
1	Performa dengan <i>page insight speed</i>	55 dari 100	Rendah
2	GTMetrix Grade	E	Sangat rendah
3	Performance GTMetrix	43%	Rendah
4	Performance grade Tool.pingdom.com	72 dari 100	Agak Baik
5	Performa grader.com	10 dari 30	Cukup

Sumber: Diolah peneliti tahun 2023

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 1 di atas didapati bahwa situs sipenduduk.pekanbaru.go.id memiliki nilai performa sedang berdasarkan beberapa pengujian yang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menyatakan bahwa: “Terkait dengan kinerja sampai saat ini masih berjalan dengan baik tidak ada kendala, jika ada kendala atau masukan akan kami lakukan perbaikan untuk terus dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa puas atau senang dengan kinerja kami”. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait dengan kinerja sipenduduk dapat disimpulkan bahwa situs sipenduduk.pekanbaru.go.id memberikan pelayanan yang terbaik sehingga masyarakat puas akan kinerjanya akibat tidak adanya hambatan dan tidak menghabiskan waktu dalam proses pelayanan yang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terkait dengan kinerja sipenduduk.pekanbaru.go.id dapat disimpulkan bahwa masih berjalan dengan baik berupa tidak adanya kendala. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kinerja website sipenduduk.pekanbaru.go.id dapat disimpulkan bahwa website tersebut berdasarkan pendapat pemerintah dan masyarakat berjalan dengan baik tanpa adanya kendala namun ketika dilakukan pengujian didapatkan nilai perfoma yang sedang.

Di sisi lain berkaitan dengan aspek kehandalan, merujuk pada kesesuaian website yang bekerja tanpa adanya kegagalan sistem. Kehandalan yaitu sebagai pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat atau pengguna website sesuai dengan janji yang telah disampaikan yang merupakan standar pelayanan minimal (Permana, 2020). Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa situs sipenduduk.pekanbaru.go.id memberikan pelayanan berupa informasi syarat, mekanisme, dokumen hingga pelayanan pengantaran dokumen hingga ke rumah masyarakat sehingga dapat peneliti menyatakan situs tersebut handal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menyatakan bahwa: "Secara proses bisa dibilang handal karena tidak ada keluhan dari masyarakat terkait dengan proses pelayanan selain itu sipenduduk menjadi primadona di Dinas karena memberikan kemudahan dalam bekerja dan meningkatkan efisiensi waktu karena sudah digital sehingga tidak perlu adanya validasi *by paper* atau dengan kertas".

Serta hasil wawancara dengan Admin Website Sipenduduk menyatakan bahwa:

"Sipenduduk termasuk sebagai aplikasi umum yang dimana harus menjalin jembatan atau hubungan dengan pemerintah pusat terkhususnya Dirjen Dukcapil Kemendagri sehingga sistem yang dibangun harus satu frekuensi dengan sistem pusat kemarin pada awalnya masih ada kendala terkait penghubungan tetapi seiring berjalannya waktu kami belajar bersama Disdukcapil mengatasi hambatan dan masukan dari seluruh elemen baik masyarakat ataupun dari pusat. Secara sistem sampai sekarang termasuk handal karena kami bantu rancang dan bangun secara ringkas sederhana namun bermanfaat."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa situs tersebut dinilai handal karena dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara baik tanpa adanya permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terkait dengan kehandalan situs sipenduduk.pekanbaru.go.id didapatkan bahwa situs tersebut handal dikarenakan tidak ada keluhan dari masyarakat serta menjadi primadona Dinas dikarenakan memberikan kemudahan bekerja serta efisiensi waktu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa situs sipenduduk.pekanbaru.go.id dapat

dikatakan handal karena memberikan pelayanan yang baik serta tidak ada kendala dari masyarakat dalam pelaksanaannya sehingga menjadi primadona Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru akibat dari dampak memberikan kemudahan dan efisiensi waktu dalam bekerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait dengan kualitas layanan sipenduduk.pecanbaru.go.id dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pendapat pemerintah dan masyarakat secara kinerja situs tersebut berjalan dengan baik namun ketika dilakukan pengujian mendapatkan nilai performa sedang serta situs tersebut dinyatakan handal karena tidak ada keluhan dari masyarakat dan menjadi primadona Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

4. Kesimpulan

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa kualitas website sipenduduk.pecanbaru.go.id didapati masih belum dapat menampilkan keterbaruan data pada indikator pembaruan informasi pada dimensi kualitas konten dengan penilaian agak kurang. Adapun pada indikator kelengkapan informasi pada dimensi kualitas konten, peneliti menilai informasi yang diberikan sudah agak baik. Pada indikator akurasi informasi di dimensi kualitas konten, nilai yang dapat diberikan adalah cukup. Lebih jauh lagi pada dimensi kualitas layanan, bahwasannya peneliti menilai bahwa dikarenakan beberapa factor positif serta negative yang mempengaruhi, maka penilaian terhadapnya adalah tiga atau cukup. Sehingga secara keseluruhan, pada dimensi kualitas layanan dan kualitas konten, kualitas website sipenduduk dapat dinilai cukup.

5. Daftar Pustaka

Japarianto, E., & Adelia, S. (2020). Pengaruh Tampilan Web Dan Harga Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Intervening Variable Pada E-Commerce Shopee. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 14(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.9744/pemasaran.14.1>.

Noor, M. U. (2018). Penilaian kualitas informasi sebagai bentuk sikap tabayyun

- ketika menerima informasi di sosial media dan internet. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1).
<https://doi.org/DOI:10.17977/um008v2i12018p033>
- Nurfatiha. (2023). *Efektivitas Pelayanan Sipenduduk Dalam Pembaruan Data Ktp-El Daerah Kecamatan Pemekaran Kota Pekanbaru Provinsi Riau* [IPDN].
<http://eprints.ipdn.ac.id/12876/>
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E-Goverment Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Oktaviani, W. F., & Fatchiya, A. (2019). Efektivitas Penggunaan Media Sosial sebagai Media Promosi Wisata Umbul Ponggok, Kabupaten Klaten. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 17(1), 13–27. <https://doi.org/10.46937/17201926586>
- Pamungkas, R., & Saifullah. (2019). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0. *INTENSIF*, 3(1).
<https://ojs.unpkediri.ac.id/index.php/intensif/article/view/12137/1047>
- Permana, A. I. (2020). Pengaruh Kualitas Website, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Pelanggan Di Situs Belanja Online Bukalapak. *Ekonomi Bisnis*, 25(2).
- Rahmadanita, A., & Dowa, P. P. C. (2021). Kualitas pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2311>
- Rerung, R. R., Fauzan, M., & Safarudin, M. S. (2020). Kinerja Website Pemerintah Daerah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Telematika*, 15(1), 29–38.
- Rocha, Á. (2012). Framework for a global quality evaluation of a website. *Online*

Information *Review*, 36(3).

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/14684521211241404/full/html>

Rozi, F. V. (2022). *Evaluasi User Experience Pada Website Sipenduduk Menggunakan User Experience Questionnaire* [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.]. <https://repository.uin-suska.ac.id/62875/>

Suliman. (2020). Analisis Performa Website Universitas Teuku Umar Dan Universitas Samudera Menggunakan Pingdom Tools Dan Gtmetrix. *SIMKOM*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.51717/simkom.v5i1.47>



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).