

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat merupakan kumpulan makhluk hidup mendiami suatu daerah dengan pola, situasi, dan ketetapan tertentu. Masyarakat melakukan interaksi dengan masyarakat lain melalui komunikasi. Ada dua bentuk komunikasi yaitu verbal dan non verbal. Komunikasi verbal adalah interaksi yang dilakukan secara lisan (tatap muka, pidato, dan lainnya) dan tertulis (jejaring sosial, majalah, surat kabar, dan lainnya). Komunikasi non verbal adalah komunikasi melalui tindakan, contohnya tindakan fisik, ekspresi wajah dan lambang. Komunikasi yang diciptakan masyarakat berbentuk informasi. Informasi diciptakan dan diperlukan oleh masyarakat untuk kemajuan ilmu pengetahuan. Dalam kaitannya dengan kemajuan ilmu pengetahuan, informasi harus selalu berkembang mengikuti era yang sedang berjalan. Indonesia saat ini berada pada era Revolusi Industri 4.0. Hal tersebut adalah wujud transformasi mengarah perbaikan dengan cara mengintegrasikan teknologi dan internet ke dalam seluruh aktivitas masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.

Pemerintah merupakan salah satu sektor yang wajib mengintegrasikan teknologi ke dalam implementasi kebijakan. Hal ini telah termuat dalam Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan dari SPBE adalah menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabilitas, berkualitas, dan terpercaya. SPBE memberikan pengaruh yang besar pada lingkup internal pemerintah dan masyarakat. Pengaruh pada lingkup internal pemerintah yaitu

memberikan kemudahan dalam pendataan pegawai, pemberian gaji pegawai, sistem laporan pengawasan pekerjaan pegawai, dll. Sedangkan, pengaruh SPBE pada masyarakat yaitu banyaknya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi dan internet. Pelayanan publik merupakan kebijakan pemerintah yang tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan kebutuhan masyarakat terhadap organisasi pemerintah. Dengan munculnya inovasi pelayanan berbasis teknologi memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, karena masyarakat tidak perlu datang ke instansi pemerintah, masyarakat hanya mengakses layanan di media sosial atau website yang disediakan. Selain itu, inovasi pelayanan berbasis teknologi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan penggunaan teknologi dan internet pada pelayanan publik, masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan aduan terhadap pelayanan yang diterima melalui media sosial atau website yang disediakan instansi pemerintah.

Instansi pemerintah menyebar di setiap daerah dengan tugas dan fungsi yang berbeda. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) adalah instansi pemerintah yang tugasnya menyelenggarakan program pemerintah pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil berkaitan dengan data kependudukan masyarakat di suatu daerah, diantaranya data kematian, data perceraian, data perkawinan, data kelahiran, data kedatangan masyarakat, data pindah daerah, dll. Melalui data kependudukan Disdukcapil dapat diketahui tentang persebaran penduduk yang rata atau tidak rata dan permasalahan penduduk seperti, kemiskinan, pengangguran, kesehatan,

pendidikan, dan kriminal. Data-data tersebut sangat berpengaruh pada pembuatan kebijakan pemerintah di suatu daerah. Dengan pengaruh yang besar tersebut, Disdukcapil terus melakukan keterkinian data kependudukan secara berkala. Keterkinian data dan informasi dari Disdukcapil sangat penting, karena pemerintah daerah dapat menganalisis dan membentuk kebijakan yang sesuai dengan masyarakat daerah tersebut, agar terciptakan kebijakan yang optimal. Oleh karena itu, Disdukcapil penting untuk mengintegrasikan teknologi dan internet dalam melaksanakan kebijakan. Dalam hal ini, pemerintah menciptakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk mengelola segala informasi tentang administrasi kependudukan.

SIAK merupakan sistem yang di operasikan langsung oleh Disdukcapil untuk mengelola data demografi, seperti KTP, KIA, KK, akta nikah, akta kematian, akta lahir, surat pindah datang, dll. SIAK merupakan inovasi pemerintah dalam mendorong digitalisasi pelayanan kependudukan. Digitalisasi pelayanan adalah kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan data digital dalam menciptakan pelayanan yang efisien dan efektif (Panggabean, 2023). Teknologi memiliki kedudukan yang penting pada pelayanan publik di era digital ini, agar dapat terlaksana pelayanan yang semestinya (Yunaningsih, dkk, 2021). Digitalisasi memiliki bentuk yang beragam seperti, aplikasi dan website. Seperti halnya pada pelaksanaan SIAK saat ini yang mengaplikasikan website sebagai bentuk informasi dan pelayanan kependudukan secara online.

Website SIAK memuat berbagai informasi tentang kependudukan yang dikelola langsung oleh pemerintah pusat dan Disdukcapil sebagai instansi pemerintah yang berwenang dalam kependudukan. Informasi yang tersedia pada website Disdukcapil merupakan wujud informasi publik yang terbuka berbasis teknologi yang dapat menciptakan *e-government*, sehingga pelayanan publik menciptakan efektivitas dan efisiensi. Hal tersebut penting dilakukan untuk mewujudkan pengelolaan negara yang akuntabel, efektif, transparan, dan efisien. Keterbukaan informasi publik adalah Hak Asasi Manusia (HAM). Oleh sebab itu, masyarakat berhak mendapatkan informasi mengenai kebijakan, anggaran, program, pengawasan dan evaluasi yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Disdukcapil Kota Semarang adalah instansi layanan publik yang memanfaatkan website untuk sarana memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat Kota Semarang. Website Disdukcapil Kota Semarang memiliki menu profil, galeri, berita, data statistik, pengumuman kawin, pos pelayanan, suara warga, pendaftaran online, PPID, dan lainnya. Informasi tersebut termuat dalam laman website <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/>. Website Disdukcapil berisi tentang beranda, profil, berita dan galeri, statistik, informasi, pendaftaran online, *whistle blowing system*, PPID, dan pelayanan TPDK. Pada menu beranda terdapat tiga sub menu, yaitu persyaratan pelayanan, Si D'nOk dan suara warga. Pertama, persyaratan pelayanan berisi tentang syarat-syarat kepengurusan KTP, KIA, KK, pindah dan datang, akta nikah, akta lahir, akta

lahir, akta cerai, akta pengangkatan anak, Surat Keterangan Penduduk Non Permanen (SKPNP), Surat Keterangan Tempat tinggal (SKTT) bagi orang asing, perubahan warga negara WNA ke WNI, dan perubahan nama akta pencatatan sipil. Kedua, Si D'nOk adalah sistem informasi dokumen online kependudukan yang berisi tentang kepengurusan dokumen yang dilakukan secara online, tanpa datang langsung ke Disdukcapil. Ketiga, suara warga adalah wadah masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, keluhan, aduan, dll. Dengan adanya website Disdukcapil Kota Semarang, maka pemerintah Kota Semarang telah berupaya untuk menciptakan transparansi dalam proses kegiatan.

Disdukcapil Kota Semarang dalam pengembangan pelayanan kependudukan telah menciptakan aplikasi Si D'nOk sebagai sistem informasi kependudukan berbasis online. Aplikasi Si D'nOk dipublikasikan pada tanggal 27 Maret 2020 saat pandemi Covid-19, dilakukan sebagai upaya Pemerintah Kota Semarang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan berbasis digital. Aplikasi ini dibuat untuk membentuk pelayanan dokumen kependudukan secara digital, efektif, efisien, dan transparan bagi masyarakat Kota Semarang. Landasan hukum dari penciptaan aplikasi Si D'nOk yaitu Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dengan landasan hukum yang kuat, diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online. Dalam program tersebut, terdapat beberapa pelayanan yaitu pembuatan akta

lahir, akta kematian, akta cerai, KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA), perubahan biodata kartu keluarga, perpindahan keluar, kedatangan, dan akta kawin. Semua program tersebut dapat diakses masyarakat pada laman <https://sidnok.semarangkota.go.id/> atau aplikasi Si D'nOK yang dapat di unduh pada play store. Pada laman website dan aplikasi tersebut terdapat berbagai menu yang dapat digunakan masyarakat berdasarkan kebutuhan, seperti cek status pengajuan, data dukung, unduh berkas, dll. Dengan berbagai menu yang ada Disdukcapil telah berusaha transparan terhadap semua informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Dalam pelaksanaan aplikasi Si D'nOK sebagai pelayanan kependudukan secara online masih terdapat permasalahan. Kurangnya sosialisasi Disdukcapil kepada masyarakat tentang aplikasi Si D'nOK sebagai layanan kependudukan di era digitalisasi dan efisiensi waktu yang belum terpenuhi (Prabowo, dkk, 2023:7). Selain itu, server down dan pengetahuan masyarakat yang rendah tentang penggunaan teknologi pelayanan kependudukan (Fildza dan Noor, 2022). Permasalahan lainnya yaitu, kecepatan dan kecermatan petugas dalam merespon aduan masyarakat yang masih cenderung lambat, ketersediaan alat cetak KIA dan KTP yang masih sedikit, dan petugas Disdukcapil yang kompeten dalam bidang teknologi masih kurang. Hal ini diketahui bahwa pada bulan Maret, Disdukcapil Kota Semarang baru mulai merancang penataan ruang Si D'nOK dan belum adanya petugas yang bertugas mengurus pelayanan digital. Permasalahan tersebut menghambat Disdukcapil Kota Semarang dalam pengembangan pelayanan menggunakan teknologi dan internet di era

digitalisasi pelayanan. Permasalahan-permasalahan tersebut menciptakan pandangan masyarakat terhadap aplikasi Si D'nOk, sehingga kurang diminati oleh masyarakat Kota Semarang. Aplikasi Si D'nOk dianggap tidak menarik untuk dikunjungi karena berbagai alasan seperti, jaringan yang sering eror, efisiensi waktu yang belum terpenuhi, dan lambatnya pelayanan digital karena kurangnya sumber daya manusia, sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan secara langsung atau datang ke kantor dinas. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya antrean di Disdukcapil setiap harinya. Pandangan masyarakat seperti itu yang menghambat pemerintah Kota Semarang dalam menciptakan digitalisasi pelayanan publik.

Pelayanan publik berbasis teknologi dan internet wajib menjaga kepuasan masyarakat. Hal tersebut penting dilakukan untuk menjaga dan memantau kualitas layanan. Program pelayanan publik menghasilkan persepsi dari masyarakat berdasarkan pengalaman layanan yang diterima. Persepsi masyarakat merupakan data untuk pemerintah melakukan evaluasi yang bertujuan membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, persepsi penting untuk keberlanjutan kebijakan pemerintah.

Beberapa permasalahan tentang pelaksanaan aplikasi Si D'nOk sebagai sarana pelayanan kependudukan, masyarakat memiliki kedudukan yang penting dalam keberlanjutan digitalisasi pelayanan kependudukan di Kota Semarang. Dengan permasalahan pada aplikasi Si D'nOk, pelayanan kependudukan ini disatukan dalam website dengan nama pelayanan online. Persepsi dari masyarakat dapat mengetahui cara kerja website di masyarakat, apakah dapat

berjalan dengan lancar atau tidak. Hasil persepsi dari masyarakat didapatkan dari penelitian tentang “Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan dan Informasi Kependudukan Via Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” tujuannya untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan website Disdukcapil Kota Semarang.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan penggunaan website Disdukcapil Kota Semarang sebagai media informasi dan pelayanan kependudukan masih ditemukan beberapa kendala dari hasil penelitian sebelumnya, sehingga menghambat digitalisasi pelayanan kependudukan. Permasalahan penggunaan website tersebut dapat diteliti dengan mengetahui persepsi masyarakat tentang penggunaan website Disdukcapil Kota Semarang sebagai media informasi dan pelayanan kependudukan. Maka pertanyaan dari penelitian ini adalah: Bagaimana persepsi masyarakat tentang penggunaan website Disdukcapil Kota Semarang sebagai media informasi dan pelayanan kependudukan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai penulis pada penelitian ini, adalah mengidentifikasi persepsi masyarakat tentang penggunaan website Disdukcapil Kota Semarang sebagai media informasi dan pelayanan kependudukan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat dan mengidentifikasi permasalahan dari penggunaan website Disdukcapil sebagai media informasi dan layanan kependudukan Kota Semarang. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan website Disdukcapil Kota Semarang sebagai media informasi dan pelayanan kependudukan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas website sebagai media informasi dan pelayanan kependudukan.

1.4.2.2 Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk mengetahui kaitan antara penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan. Di bawah ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Pertama, penelitian tentang Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang oleh Akmal, dkk, (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi yang diberikan oleh Si D'nOk dinilai sangat baik, karena informasi syarat pengurusan dokumen dinilai lengkap dan penggunaan kalimat yang mudah dipahami masyarakat, serta dengan adanya aplikasi ini masyarakat merasa puas karena dapat menghambat tenaga dan biaya. Namun, terdapat permasalahan dalam kualitas pelayanan, yaitu respon pegawai Disdukcapil yang lambat ketika masyarakat mengirimkan aduan atau keluhan ke kontak yang tersedia dan aplikasi Si D'nOk yang sering eror, sehingga masyarakat lebih memilih melakukan pelayanan secara langsung datang ke kantor Disdukcapil. Selain itu, kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi Si D'nOk kepada masyarakat membuat sebagian masyarakat tidak mengetahui adanya inovasi pelayanan di era digital.

Kedua, penelitian tentang Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOk) oleh Prabowo, dkk, (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai dengan adanya aplikasi Si D'nOk dapat memberikan efisiensi biaya dan tenaga. Namun, dalam hal efisiensi waktu belum dapat tercapai, karena respon pegawai Disdukcapil yang lambat. Sosialisasi yang kurang optimal dalam memperkenalkan Si D'nOk kepada masyarakat menjadi salah satu faktor terhambatnya kelancaran penggunaan Si D'nOk sebagai media informasi dan

pelayanan kependudukan. Dengan berbagai permasalahan yang terjadi, sebagian masyarakat optimis terhadap Si D'nOk yang dapat mempersempit ruang terjadinya kecurangan antara oknum dan pemohon, serta mendorong upaya pemerintah dalam mewujudkan digitalisasi pelayanan di Kota Semarang. Sebagian masyarakat lainnya merasa pesimis terhadap inovasi Si D'nOk yang tidak didorong dengan kualitas kompetensi sumber daya manusia.

Ketiga, penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOk) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang oleh Bahrudin dan Irmadani, (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan digital Disdukcapil dengan peralatan yang memadai, respon yang cepat dari petugas Disdukcapil terhadap aduan dan keluhan masyarakat, dan petugas Disdukcapil dinilai cukup baik dalam memberikan pelayanan. Namun, terdapat permasalahan pada sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan jumlah pemohon layanan, sistem administrasi penduduk secara online masih sering eror, dan Sebagian masyarakat belum mengetahui cara dan syarat-syarat pembuatan KTP dan KK secara online, sehingga proses layanan menjadi lama, hal tersebut disebabkan karena sosialisasi mengenai website belum dilakukan secara optimal, hanya dilakukan pada media sosial Instagram dan Youtube saja.

Keempat, penelitian tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'nOk Dalam Penerbitan Akta Kelahiran

di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah oleh Sibuea dan Dewi, (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Si D'nOk masih sering eror, sehingga menghambat dalam proses pengajuan pembuatan dokumen. Selain itu, respon petugas yang lama dan tidak responsif terhadap aduan dan keluhan tentang aplikasi Si D'nOk menjadi nilai rendah pada aplikasi ini.

Kelima, penelitian tentang Penggunaan Aplikasi Si D'nOk Oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan Good Governance oleh Azhar, dkk, (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Si D'nOk belum berjalan lancar yang diakibatkan server sering eror dan masyarakat kurang memahami cara menggunakan aplikasi dalam pengurusan dokumen, sehingga masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal tersebut menghambat laju pemerintah Kota Semarang dalam menciptakan digitalisasi pelayanan kependudukan.

Keenam, penelitian tentang Implementasi Kebijakan Go Digital Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang oleh Fildza dan Noor, (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut petugas Disdukcapil pelaksanaan kebijakan go digital sudah memenuhi proses penyaluran yang baik, kejelasan informasi dan konsistensi informasi dari pemerintah ke masyarakat. Pelayanan secara online di Disdukcapil dapat dikatakan berjalan lancar, walaupun kadang jaringan buruk dan server down, sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan online. Pelaksanaan pelayanan online di Disdukcapil tidak sepenuhnya berjalan lancar,

adanya permasalahan pada pengetahuan masyarakat tentang inovasi digitalisasi pelayanan, sehingga masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Ketujuh, penelitian tentang Aplikasi (Si D'nOk), Peran Pemerintah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat oleh Hadiati, dkk, (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Si D'nOk sebagai media pelayanan administrasi kependudukan secara online dinilai baik dan memuaskan oleh masyarakat dalam berbagai aspek, terdiri atas respon petugas Disdukcapil yang cepat, sosialisasi penggunaan sistem aplikasi Si D'nOk, ketrampilan petugas dalam melakukan pelayanan secara digital, dan keamanan data masyarakat di aplikasi.

Kedelapan, penelitian tentang Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah oleh Sururama dan Permana, (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai aturan yang berlaku tentang ketepatan waktu layanan yaitu dengan standar waktu 3 hari kerja dan paling lama 14 hari. Kelancaran pelayanan KIA secara online didukung adanya prasarana satu printer kertas dan satu printer cetak KIA. Namun, terdapat permasalahan pada jumlah petugas Disdukcapil yang melayani masyarakat, sering sekali petugas Disdukcapil memiliki tugas yang tumpang tindih, sehingga mempengaruhi waktu pelayanan masyarakat.

Kesembilan, penelitian tentang Pengaruh Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang di Masa Pandemi oleh Nurrahmansyah, (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan aplikasi Si D'nOK pada masa pandemi telah dilaksanakan cukup baik dengan terselesaikan pengurusan dokumen masyarakat secara tepat waktu dan tidak ada keluhan dari masyarakat. Namun, terdapat beberapa masyarakat yang kurang paham tentang prosedur pendaftaran online. Selain itu, jaringan yang lamban karena meningkatnya antrean online membuat masyarakat merasa kesulitan dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

Kesepuluh, penelitian tentang Karakteristik Inovasi E-Service Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian) oleh Alfrida dan Astuti, (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya komponen penting dalam pelaksanaan inovasi *e-service* yaitu, jaringan internet, sumber daya manusia, dan peralatan lainnya, seperti komputer dan mesin cetak. Dengan tersedianya semua komponen tersebut maka pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lancar. Namun, sering sekali jaringan internet dan sumber daya menjadi permasalahan pada pelaksanaan *e-service* di Disdukcapil. Pelaksanaan *e-service* bergantung pada server pusat, sehingga apabila terjadi gangguan maka akan berdampak pada semua layanan. Hal tersebut menghambat proses pelayanan masyarakat. Selain itu, sumber daya manusia yang kurang kompeten dalam digitalisasi pelayanan dan masyarakat banyak yang belum mengetahui inovasi *e-service*,

sehingga banyak masyarakat yang memilih pengurusan akta secara konvensional.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan, pelaksanaan aplikasi Si D'nOK telah dinilai cukup baik oleh masyarakat Kota Semarang sebagai inovasi pelayanan publik di era digital. Keberadaan aplikasi Si D'nOK sebagai salah satu upaya pemerintah Kota Semarang mewujudkan *good government* dan memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Semarang dalam mengurus administrasi kependudukan secara online. Namun, masih terdapat beberapa masalah yang sering terjadi, yaitu kurangnya sosialisasi penggunaan Si D'nOK, kualitas SDM Disdukcapil yang kurang memadai, dan aplikasi sering eror. Beberapa permasalahan tersebut menjadi salah satu faktor rating aplikasi Si D'nOK di play store rendah. Dengan banyak permasalahan yang terjadi, sehingga aplikasi Si D'nOK ini ditambahkan pada menu website Disdukcapil pada tahun 2020.

Website Disdukcapil telah ada sejak tahun 2019 sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Dengan menambahkan Si D'nOK pada website, membuat website ini sering digunakan oleh masyarakat Kota Semarang untuk mencari informasi dan melakukan pelayanan kependudukan secara online. Namun, dalam pelaksanaan website ini belum terdapat penelitian yang berfokus pelaksanaan website sebagai sumber informasi dan pelayanan kependudukan secara online. Beberapa penelitian, berfokus pada pelaksanaan Si D'nOK sebagai pelayanan administrasi kependudukan secara online. Oleh sebab itu, penelitian ini

berfokus pada pelaksanaan website sebagai sumber informasi dan pelayanan kependudukan berdasarkan persepsi masyarakat. Dengan mengetahui persepsi masyarakat pada pelaksanaan website Disdukcapil, dapat memberikan evaluasi bagi Disdukcapil untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas website agar dapat digunakan oleh masyarakat Kota Semarang dengan baik.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian pelayanan yang ditujukan pada masyarakat yang dilaksanakan sesuai peraturan oleh instansi pemerintah (Haerana dan Burhanuddin, 2022:12). Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan secara sadar yang dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat (Riani, 2021:2446). Pelayanan publik merupakan program pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi pemerintah dengan berpedoman pada peraturan yang telah ditetapkan (Akbar M. F. dan Mohi, 2018:571). Secara sederhana pelayanan publik yaitu layanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan menyelesaikan permasalahan masyarakat berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.

Terdapat tiga unsur dalam pelayanan publik, yaitu pemerintah, penerima layanan atau masyarakat, dan kepuasan penerima layanan. Penyelenggara pelayanan publik adalah organisasi yang didirikan berdasarkan undang-undang yang tujuannya melaksanakan pelayanan

publik. Pelayanan publik dilakukan oleh birokrasi tujuannya menyejahterakan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan dari adanya pelayanan publik.

Pelayanan publik dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat harus mengikuti prinsip-prinsip pelayanan publik, agar dapat menghasilkan kualitas layanan yang bermutu dan mencapai kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Kepuasan masyarakat erat kaitannya dengan kesejahteraan, sehingga layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus mampu menimbulkan rasa puas masyarakat menggunakan pelayanan publik.

1.6.2 Pelayanan Publik di Era ICT

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

Implementasi *e-government* terjadi dalam empat cara, yaitu:

1. *Government to Citizen* (G2C) yaitu interaksi pemerintah dan masyarakat dalam kemudahan mendapatkan informasi;

2. *Government to Business (G2B)* yaitu interaksi pemerintah dan dunia usaha yang bertujuan untuk memastikan kondisi perekonomian tetap optimal;
3. *Government to Government (G2G)* yaitu interaksi antara pemerintah yang bertujuan untuk memperlancar dan mempermudah kerja sama;
4. *Government to Employees (G2E)* yaitu interaksi antara pemerintah dan pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai (Indrajit, 2016:24-26).

Enam manfaat penerapan *e-government*:

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

Perkembangan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi didukung dua faktor, yaitu internal adalah pemerintah dan eksternal adalah masyarakat. Internal pemerintah dalam hal perubahan pola

pikir dalam pelaksanaan pelayanan publik. Eksternal adalah tuntutan dari masyarakat (Khatarina, 2020:160). Oleh sebab itu, dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat, pemerintah harus bertindak berdasarkan kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik di era ICT telah dilakukan oleh Disdukcapil yang dikenal dengan SIAK. SIAK yaitu sistem pelayanan menggunakan website yang dibentuk berdasarkan mekanisme dan standar khusus agar sistem administrasi kependudukan tertata dengan baik (Silaban, 2021:15). SIAK adalah sistem teknik pengelolaan informasi administrasi kependudukan secara efisien dan efektif, yang menyediakan data informasi tentang kependudukan dan pencatatan sipil secara detail dan kemudahan diakses oleh masyarakat (Nurhikmah, dkk, 2021:3).

Secara sederhana, SIAK adalah sistem teknologi yang mengelola informasi dan data kependudukan dalam satu sistem, sehingga menjamin keakuratan data dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pengelolaan SIAK memiliki tujuan:

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

SIAK saat ini menggunakan situs website sebagai alat informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Website adalah gabungan lembaran situs dalam satu domain atau sub domain yang ada pada WWW (World Wide Web). Website adalah kumpulan kata atau kalimat,

foto dan suara sebagai media informasi yang menarik (Susilo dan Kesuma, 2014:92). Pengertian di atas, secara sederhana website adalah gabungan lembaran situs yang berisi teks, gambar dan audio yang terintegrasi ke dalam WWW yang berisi informasi.

1.6.3 Pelayanan Kependudukan sebagai Pelayanan Dasar yang Penting

Indonesia adalah negara terpadat keempat dengan jumlah 279,36 juta jiwa (Data Indonesia.id, 2022). Meskipun jumlah penduduknya besar, namun persebaran penduduk yang masih belum merata, menimbulkan banyak permasalahan demografi seperti pengangguran, kemiskinan, kriminalitas, dan lainnya. Permasalahan ini terjadi di seluruh wilayah Indonesia, untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan data demografi masing-masing daerah agar pemerintah dapat menganalisa dan mengendalikan permasalahan tersebut sesuai dengan situasi masing-masing daerah. Data demografi bermanfaat dalam pembangunan pemerintah daerah dengan mengendalikan permasalahan dan menciptakan suatu proses pembangunan pemerintah yang lebih baik.

Pelayanan kependudukan adalah upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melaksanakan serangkaian pembuatan dokumen dan menghasilkan data tentang kependudukan. Sistem administrasi kependudukan terdapat tiga aspek:

1. Pendaftaran penduduk yaitu penerbitan nomor induk penduduk sebagai identitas pribadi.

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

Pelayanan kependudukan termasuk dalam pelayanan dasar karena operasionalnya mencakup pengelolaan seluruh data masyarakat. Data demografi berupa informasi pribadi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengelola segala jenis kegiatan yang memiliki kaitan dengan kependudukan, seperti akta lahir, KK, ijazah, KTP, surat nikah, surat kematian, dan lainnya. Melalui pemanfaatan teknologi, data kependudukan secara otomatis tersimpan disimpan dalam sistem yang dikontrol langsung oleh pemerintah daerah dan pusat.

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

1. Konten website adalah pengukuran dengan memperhatikan kelengkapan, relevansi, akurasi, peluang, konsistensi, koherensi, dan pembaharuan.
2. Kualitas pelayanan website adalah pengukuran pada tingkat keamanan, keandalan, privasi, kinerja, efisiensi, ketersediaan, waktu respon, penghematan waktu, empati, reputasi, dan personalisasi. Dalam kualitas

website ini terdapat tambahan indikator pengelolaan pengaduan. Penanganan pengaduan terdapat tahapan yang harus dilakukan oleh pengelola website sebagai penyedia pelayanan publik, yaitu penyaluran pengaduan dari masyarakat ke petugas instansi, memproses respon pengaduan dengan berkoordinasi dengan pihak terkait, memberikan umpan balik berupa balasan respon atas pengaduan, dan melakukan penanganan terhadap aduan masyarakat (Lestari, dkk, 2015:3).

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

1.6.4 Evaluasi Pelayanan Publik

Evaluasi adalah kegiatan mengukur suatu keadaan untuk memperoleh informasi berupa nilai-nilai yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan (Ambiyar dan Muharika, 2019:9). Pendapat lainnya, evaluasi merupakan kegiatan yang melibatkan pengukuran dan penilaian yang dapat mengarah pada pengambilan keputusan (Hidayat dan Asyafah, 2019:164-165). Oleh sebab itu, evaluasi memegang peran penting dan strategis dalam menentukan tingkatan keberhasilan suatu kegiatan atau program. Evaluasi kebijakan publik adalah kegiatan untuk mendapatkan informasi dan mengevaluasi hasil implementasi kebijakan, sehingga dapat digunakan untuk bahan rekomendasi pada kebijakan selanjutnya (Akbar M. F. dan Mohi, 2018:15). Dari beberapa pengertian tersebut, disimpulkan bahwa evaluasi merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengukur dan mengevaluasi tindakan yang dilakukan.

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

Menurut Subarsono dalam (Akbar M. F. dan Mohi, 2018:20), evaluasi mempunyai tujuan, yaitu:

1. Menentukan tingkat implementasi suatu kebijakan untuk memahami sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai.
2. Menilai kualitas efisiensi kebijakan
3. Mengukur hasil kebijakan untuk mengukur kualitas produk
4. Mengukur dampak kebijakan
5. Mengetahui kesalahan dengan cara menyamakan antara tujuan dan hasil
6. Faktor-faktor yang dipertimbangkan untuk kebijakan selanjutnya.

1.6.5 Masyarakat sebagai Bagian Penting Pelayanan Publik

Menurut Soerjono Soekanto, masyarakat adalah suatu pola hidup berdampingan yang menciptakan ikatan antar kebudayaan satu dengan yang lain dan pola perilaku yang berbeda-beda menciptakan ikatan antar manusia yang berkesinambungan. Pengertian tersebut secara sederhana, masyarakat adalah sekelompok orang yang hidup di suatu daerah dalam waktu yang lama dan mengembangkan kebudayaan, identitas, dan rasa keterhubungan melalui interaksi.

Negara mempunyai organisasi yang memiliki kekuasaan dan mengatur seluruh aspek kehidupan masyarakat yang berdasar pada aturan yang ditetapkan yaitu pemerintah. Pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menciptakan pelayanan publik. Pelayanan ini dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya, tujuan utama pelayanan publik adalah terciptanya kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat dapat tercapai, jika masyarakat merasa puas masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Berhasil atau tidaknya pelayanan publik, diketahui melalui partisipasi masyarakat dalam melakukan evaluasi. Partisipasi masyarakat dilakukan saat penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi atas pelaksanaan pelayanan publik

Masyarakat pada pelayanan publik berperan sebagai pengawas eksternal, artinya masyarakat mempunyai kuasa untuk memantau penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pengawasan oleh masyarakat dapat dilakukan dalam bentuk aduan masyarakat terhadap pelaksanaan kinerja pelayanan publik. Undang-undang mengatur bahwa hak masyarakat atas pengaduan dijamin. Pengaduan dapat diajukan saat masyarakat melihat adanya kekeliruan terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh petugas layanan.

Dalam penjelasan tersebut jelas, bahwa masyarakat mempunyai kedudukan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat adalah penerima dan pengguna pelayanan publik. Masyarakat

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

Kehadiran teknologi di era ini menjadi salah satu faktor yang mendorong masyarakat menuntut pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik secara digital. Pelayanan ini diyakini dapat membawa dampak efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, dengan penghematan biaya, waktu, dan tenaga. Tuntutan dari masyarakat mendorong pemerintah untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan tujuan memuaskan masyarakat.

1.6.6 Persepsi Masyarakat sebagai Unsur Penting Evaluasi Pelayanan Publik

1.6.6.1 Pengertian Persepsi

Menurut Morris dalam (Dahlan, 2017:8), persepsi adalah proses di mana sistem saraf menerima sensasi tertentu melalui sistem syaraf, sehingga individu dapat mengenali dan membangun pola. Proses ini dapat terjadi karena adanya proses penerimaan informasi dengan cara menarik kesimpulan tentang peristiwa yang telah terjadi berkaitan dengan memori peristiwa masa lalu. Persepsi adalah proses identifikasi dan analisis pada rangsangan manusia, dapat berupa orang, benda, peristiwa, keadaan, dan kegiatan yang diterima oleh indra manusia (Swarjana, 2022:28). Persepsi timbul dari kejadian pada lingkungan sekitar dan berakhir pada pemahaman dalam diri individu atas rangsangan yang diterima (Fakhri, 2022:32). Persepsi merupakan cara

kerja individu untuk mengklasifikasikan dan memberi arti terhadap informasi yang diterima. Melalui persepsi, individu dapat memahami kondisi lingkungan dan hal-hal yang ada dalam diri individu (Thahir, 2014:25). Berdasarkan berbagai definisi, secara sederhana persepsi adalah proses penerimaan suatu peristiwa melalui panca indra yang selanjutnya di analisis untuk mendapatkan makna atau tanggapan dari peristiwa yang terjadi.

Persepsi dalam aspek pelayanan publik berkaitan dengan interaksi masyarakat. Masyarakat yaitu sekumpulan individu yang menempati suatu daerah dengan sistem, tradisi, dan hukum tertentu yang saling berinteraksi. Pelayanan publik merupakan program pemerintah yang tujuannya memberikan layanan kepada masyarakat yang kaitannya dengan urusan pemerintah. Pelaksanaan pelayanan publik tersebut memunculkan persepsi masyarakat mengenai layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Persepsi masyarakat adalah interaksi antar individu yang menciptakan tanggapan atau cara pandang individu terhadap pelayanan publik. Persepsi masyarakat tersebut akan menghasilkan penilaian terhadap sikap masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik.

1.6.6.2 Faktor Persepsi

Menurut Pareek dalam (Dahlan, 2017:10-11), ada pengaruh internal dan eksternal yang memberikan pengaruh pada pembentukan persepsi. Pengaruh internal yaitu pengalaman individu, kepribadian individu, dll.

Pengaruh eksternal yaitu ukuran benda, gerakan, pengulangan, dan lainnya. Faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu, pengetahuan, pengalaman, emosional, dan kepribadian (Akbar R. F., 2015:198). Menurutnya, persepsi dapat berubah dan berkembang sesuai dengan informasi baru yang diterima oleh individu.

Persepsi tercipta dari tindakan atau kejadian yang terjadi pada diri individu, sehingga menimbulkan arti dari kejadian tersebut. Setiap individu mempunyai persepsi yang berbeda-beda berdasarkan cara berpikir. Hal ini sesuai dengan pandangan menurut Dahlan (2017:8), yang menyatakan bahwa persepsi bersifat kompleks, yaitu apa yang terjadi di luar berbeda dengan yang diterima oleh otak individu. Artinya, suatu hal yang dilihat oleh sekelompok orang, mempunyai arti yang berbeda-beda di setiap individu. Oleh sebab itu, persepsi dapat menimbulkan perbedaan pendapat terhadap suatu hal yang terjadi.

1.6.6.3 Pentingnya Persepsi Bagi Evaluasi Pelayanan Publik

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

1. Penyerapan objek pada diri individu. Objek yang terjadi diterima oleh panca indra, penglihatan, pendengaran, penciuman, peraba, dan pengecap. Penerimaan terhadap pancaindra tersebut akan membentuk pemahaman individu terhadap objek yang terjadi.

2. Pemahaman. Proses penyerapan dalam pancaindra tersebut menghasilkan pemahaman pada diri individu, sehingga menciptakan tanggapan atau cara pandang individu terhadap objek.
3. Penilaian atau evaluasi. Penilaian individu terhadap objek yang sama akan menghasilkan pandangan yang berbeda antar individu, karena proses penyerapan dan pemaknaan berdasarkan panca indra individu pribadi. Pemaknaan terhadap objek tersebut menciptakan penilaian, selanjutnya individu akan memberikan penilaian terhadap objek. Penilaian atau evaluasi dari individu dapat mengubah atau memperbaiki objek.

Berdasarkan tahapan persepsi tersebut, diketahui bahwa persepsi masyarakat pada pelayanan publik memiliki kedudukan yang penting. Pelayanan publik adalah wadah di mana dapat diperoleh persepsi masyarakat yang beragam terhadap kegiatan dan program pemerintah. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat erat kaitannya dengan penilaian masyarakat. Penilaian ini didasarkan pada persepsi dari masyarakat.

Penilaian masyarakat kepada pemerintah merupakan bentuk salah satu partisipasi masyarakat dalam bentuk penilaian. Evaluasi dari masyarakat merupakan bentuk persetujuan indrawi yang memberi makna terhadap tindakan pemerintah. Pelayanan publik adalah program pemerintah yang memiliki tujuan utama pada kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peran masyarakat sebagai penerima dan pengguna

layanan sangat penting dalam memberikan penilaian pada layanan publik. Persepsi merupakan penilaian yang dimaksudkan untuk menjadi bahan pertimbangan pemerintah dalam pengambilan keputusan program selanjutnya.

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Persepsi

Persepsi adalah proses identifikasi dan analisis pada rangsangan manusia, dapat berupa orang, benda, peristiwa, keadaan, dan kegiatan yang diterima oleh indra manusia (Swarjana, 2022:28). Persepsi merupakan pandangan atau penilaian orang terhadap peristiwa yang terjadi atau diterima diri individu melalui panca inderanya. Oleh karena itu, setiap individu memiliki persepsi atau pandangan yang berbeda-beda berdasarkan proses penerimaan dan pemberian makna dari informasi yang diperoleh.

Era saat ini telah menggunakan teknologi dan internet pada proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, sehingga pemerintah menggunakan teknologi tersebut untuk memberikan pelayanan publik secara digital. Dengan perubahan lingkungan dan informasi baru yang diterima masyarakat, maka masyarakat akan menciptakan persepsi terhadap pelayanan publik secara digital. Persepsi masyarakat digunakan oleh pemerintah untuk melakukan evaluasi terhadap kebijakan yang telah dilakukan akan dapat diperbaiki dan ditingkatkan secara kualitas.

1.7.2 Pelayanan Kependudukan

Pelayanan kependudukan adalah layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang kependudukan dan pencetakan dokumen resmi, seperti KK, KTP, akta lahir, akta nikah, akta kematian, dan surat keterangan lainnya (Tryanti dan Frinaldi, 2019:428). Pemerintah terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengintegrasikan teknologi dan internet dalam pemberian pelayanan. SIAK adalah program pemerintah yang bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat di era *Information and Communication Technologies* (ICT). Dengan memanfaatkan teknologi dan internet, maka efisiensi dan efektivitas layanan kependudukan dapat dicapai karena seluruh data masyarakat terekam dan terorganisir dalam satu sistem.

SIAK telah menggunakan website sebagai pelayanan kependudukan masyarakat yang dapat di akses masyarakat secara luas. Pelayanan kependudukan secara digital dengan menggunakan website yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan aksi nyata pemerintah dalam mewujudkan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring.

1.7.3 Informasi Kependudukan

Informasi merupakan serangkaian peristiwa yang diuraikan sebagai data, agar orang lain dapat menggunakan sebagai pengetahuan atau pengambilan keputusan (Antares, 2020:47). Informasi yang disediakan untuk publik bersifat terbuka, artinya informasi tentang apa saja dapat

diketahui oleh publik, contohnya informasi bencana alam, informasi pemerintahan, informasi kependudukan, dll. Informasi kependudukan merupakan informasi yang wajib disiarkan secara publik, karena berisi tentang persyaratan kepengurusan dokumen kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, KIA, dll. Informasi kependudukan dikelola langsung oleh instansi pemerintah yang bertugas dalam pelayanan kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Instansi tersebut di era teknologi ini wajib mengintegrasikan teknologi dan internet pada proses penyampaian informasi dengan menggunakan website. Website berisi informasi tentang persyaratan pengurusan dokumen, meliputi KTP, KK, KIA, akta nikah, akta cerai, akta mati, surat keterangan datang dari luar daerah, surat pindah dari dalam daerah ke luar daerah, dll. Website juga harus menerapkan transparansi dalam alur pengurusan dokumen, sehingga Masyarakat mengetahui sampai tahap mana dokumen yang di ajukan kepada Disdukcapil.

1.8 Definisi Operasional

1.8.1 Persepsi

Menurut Bimo Walgito dalam (Akbar, R. F., 2015:197), terdapat tiga indikator persepsi yaitu:

1.8.1.1 Penyerapan adalah pengetahuan masyarakat tentang website

Disdukcapil

1.8.1.2 Pemahaman adalah pemahaman masyarakat tentang manfaat website Disdukcapil sebagai media informasi dan pelayanan kependudukan

1.8.1.3 Penilaian adalah penilaian masyarakat terhadap pelaksanaan website.

1.8.2 Pelayanan dan Informasi Kependudukan

Pelayanan kependudukan dengan menggunakan website terdapat tiga dimensi untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang website (Lestari, dkk, 2015; Marthalina, 2022):

1.8.2.1 Konten website sebagai sumber informasi

1. Kelengkapan informasi
2. Relevansi informasi
3. Akurasi informasi
4. Peluang masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran
5. Konsistensi dalam penyampaian informasi
6. Koherensi pada kalimat yang mudah dipahami masyarakat
7. Pembaharuan informasi secara berkala

1.8.2.2 Kualitas pelayanan website

1. Keamanan website
2. Keandalan petugas
3. Privasi data masyarakat
4. Kinerja petugas pada pelaksanaan pelayanan
5. Efisiensi waktu, biaya, dan tenaga

6. Reputasi pelayanan
7. Personalisasi website
8. Fasilitas pengaduan
9. Transparansi proses aduan
10. Respon petugas atas aduan
11. Penanganan aduan

1.8.2.3 Teknis website

1. Waktu unduh halaman
2. Kecepatan jaringan
3. Ketersediaan tautan

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian terstruktur terhadap peristiwa dengan mengumpulkan data untuk dilakukan pengukuran secara statistik, matematika, dan komputasi (Abdullah, dkk, 2022). Metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan pemikiran positivism yang digunakan untuk mempelajari populasi dan sampel tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian, dan menganalisis menurut statistik. Statistik dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2015:8). Penyajian hasil penelitian dalam bentuk gambar, tabel, atau lainnya yang meningkatkan dan mempermudah pembaca dalam memahami hasil

penelitian (Hardani, dkk, 2020:238). Secara sederhana, metode penelitian kuantitatif yang proses penelitian hingga penyusunan kesimpulan berdasarkan proses perhitungan atau secara statistik.

Pendekatan deskriptif merupakan pendekatan yang diarahkan untuk mengetahui nilai variabel independen tanpa adanya perbandingan dengan variabel lainnya (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:16). Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat dari Sugiyono (2015), bahwa penelitian dengan pendekatan deskriptif berhubungan dengan pertanyaan penelitian terhadap variabel mandiri, atau tidak ada perbandingan dengan variabel-variabel lainnya. Secara sederhana, pendekatan deskriptif adalah pendekatan dengan berfokus pada satu atau lebih variabel tanpa mencari perbandingan.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi yaitu subyek yang mempunyai karakter tersendiri yang sudah ditetapkan untuk dilakukan penelitian dan penarikan kesimpulan. Populasi merupakan sekelompok orang, binatang, hasil karya manusia, benda alam lainnya, dan serangkaian kejadian yang mempunyai ciri-ciri tertentu (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:66). Beberapa pengertian tersebut ditarik kesimpulan, bahwa populasi yaitu seluruh objek penelitian yang memiliki kesamaan karakteristik, sehingga menciptakan masalah pokok dalam penelitian. Populasi yang akan diteliti harus

ditetapkan dengan jelas sebelum dilakukan penelitian dan pengambilan sampel.

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Semarang. Berdasarkan data demografi Kota Semarang tahun 2022, jumlah penduduk Kota Semarang sebesar 1.688.981 jiwa yang tersebar di 16 kecamatan.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2022

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1.	Semarang Tengah	57.960 jiwa
2.	Semarang Utara	119.321 jiwa
3.	Semarang Timur	70.059 jiwa
4.	Semarang Selatan	66.633 jiwa
5.	Semarang Barat	154.351 jiwa
6.	Gayamsari	72.536 jiwa
7.	Genuk	124.634 jiwa
8.	Pedurungan	197.125 jiwa
9.	Candisari	78.128 jiwa
10.	Gajahmungkur	58.229 jiwa
11.	Tembalang	189.689 jiwa
12.	Banyumanik	143.953 jiwa
13.	Gunungpati	99.357 jiwa
14.	Mijen	80.025 jiwa
15.	Ngaliyan	142.845 jiwa
16.	Tugu	34.136 jiwa
	Jumlah	1.688.981 jiwa

Sumber: Silaga Kota Semarang

1.9.2.2 Sampel

Sampel yaitu bagian kecil dari populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:67). Sampel harus dapat merefleksikan populasi, agar kesimpulan hasil penelitian atas dasar populasi (Hardani, dkk, 2020:362). Dapat disimpulkan, bahwa sampel adalah bagian terkecil dari populasi yang diambil untuk subjek

penelitian dengan karakteristik tertentu. Sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = *margin of error* (5%)

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{1.688.981}{1 + 4.222,45}$$

$$n = 399,90$$

Dari perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh 399,90. Oleh karena itu, angka tersebut dibulatkan menjadi 400 responden.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *probability sampling*, dengan teknik *cluster sampling* dan *stratified random sampling*. *Probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada populasi untuk dipilih menjadi sampel penelitian (Hardani, dkk, 2020:365). *Probability* atau *random sampling* adalah pemilihan sampel pada populasi dengan cara acak, sehingga memberikan peluang yang sama pada populasi yang telah ditentukan.

Teknik pada penelitian ini menggunakan dua teknik, yaitu teknik *cluster sampling* dan *stratified random sampling*. *Cluster sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan wilayah, dengan mengambil beberapa perwakilan dari setiap daerah yang termasuk populasi (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:69). *Cluster sampling* digunakan saat penelitian memiliki populasi yang besar. Pada penelitian ini populasinya yaitu masyarakat Kota Semarang yang berjumlah 1.688.981 jiwa yang terbagi dalam 16 kecamatan dan 177 kelurahan. Dengan menggunakan teknik *cluster sampling*, maka dari 16 kecamatan di Kota Semarang sampel kecamatan yang diambil berjumlah 5 kecamatan dan setiap kecamatan sampel kelurahan yang diambil berjumlah 4 kelurahan.

Stratified random sampling adalah pengambilan sampel secara acak dengan membagi anggota ke beberapa tingkatan atau strata (Sugiyono, 2015:82). Pada penelitian ini pembagian strata berdasarkan tingkatan umur, yaitu 17-25 tahun masa remaja, 26-45 tahun masa dewasa, 46-65 tahun masa lansia, dan 65 tahun ke atas masa manula.

Tabel 1.2 Pembagian Sampel di 5 Kecamatan

No.	Kecamatan	Kelurahan
1.	Semarang Timur	1. Karang Tempel 2. Rejosari 3. Bugangan 4. Karangturi
2.	Genuk	1. Bangetayu Kulon 2. Sembungharjo 3. Genuksari 4. Bangetayu wetan
3.	Pedurungan	1. Gemah 2. Pedurungan Kidul 3. Palebon

	4. Tlogomulyo
4. Tembalang	1. Meteseh 2. Kedungmundu 3. Tembalang 4. Kramas
5. Banyumanik	1. Pedalangan 2. Ngesrep 3. Jabungan 4. Sumurboto

Sumber: seputar semarang.com

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data penelitian berdasarkan sumbernya terdapat dua jenis, yaitu sumber data primer dan sekunder. Pada penelitian ini menggunakan sumber data primer yang didapatkan langsung dari sumbernya (Abdullah, dkk, 2022:64). Data primer tersebut dapat berupa kuesioner, wawancara dan observasi. Pada penelitian ini, sumber data primer yang digunakan adalah kuesioner dalam bentuk online atau website. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 400 responden dalam bentuk link yang berisi tiga pertanyaan identitas diri, 24 pertanyaan tertutup, dan 5 pertanyaan terbuka.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran penelitian ini menggunakan *rating scale*. Skala pengukuran *rating scale* adalah pengukuran dengan hasil angka yang diuraikan dalam bentuk kualitatif atau kalimat (Sugiyono, 2015:97). Pengukuran dengan *rating scale* harus bisa memberi arti pada setiap angka yang ditentukan pada alternatif jawaban instrumen. Dengan menggunakan *rating scale* pada penelitian ini, maka akan mengukur persepsi setiap orang dengan pertanyaan yang sama dan poin angka yang sama, namun setiap orang akan diminta untuk memberikan alasan jawaban secara kualitatif

berdasarkan ukuran angka yang dipilih. Skala yang diberikan dalam rentang 1 hingga 10, dengan keterangan poin 1 adalah sangat tidak setuju, dan poin 10 adalah sangat setuju.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner. Kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung yang terdiri dari daftar pertanyaan yang telah disiapkan untuk dijawab oleh responden (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:82). Pada penelitian ini menggunakan kuesioner online melalui website kuesio. Kuesioner online digunakan karena sampel penelitian ini sebanyak 400 orang, dengan jumlah sampel yang besar maka dengan menggunakan kuesioner online dapat menyebar pada masyarakat luas dengan mengakses link yang telah dibuat. Pertanyaan dan skala jawaban telah ditetapkan oleh peneliti, responden wajib menjawab dengan skala pengukuran dari 1 hingga 10 sesuai dengan persepsi responden terhadap pelayanan dan informasi kependudukan via website Disdukcapil. Dalam link tersebut terdapat dua jenis pertanyaan yang wajib dijawab responden yaitu pertanyaan tertutup dan pertanyaan terbuka. Pertanyaan tertutup berupa pertanyaan dari 4 kategori dan 24 indikator yang setiap indikatornya memiliki skala 1 hingga 10. Responden memilih salah satu skala berdasarkan persepsi pribadi tentang pelaksanaan website sebagai sumber informasi dan pelayanan kependudukan secara online. Pertanyaan terbuka berupa pertanyaan singkat yang harus dijawab responden dengan jawaban yang singkat. Pertanyaan ini terdiri dari 1 pertanyaan pada kategori

persepsi, 1 pertanyaan dari kategori konten website, 2 pertanyaan dari kategori kualitas pelayanan website, dan 1 pertanyaan dari kategori teknik website.

1.9.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif yaitu data statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang dikumpulkan untuk ditarik kesimpulan secara umum (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:106). Statistik deskriptif digunakan karena memberikan gambaran mengenai masalah yang diteliti, sehingga pembaca mudah memahami. Analisis statistik deskriptif mempunyai sifat menghitung nilai *mean*, *standard deviation*, *sum*, dan *median*. Statistik deskriptif adalah proses analisis yang berfokus pada penyajian dan pengklasifikasian data. Penyajian data dibuat menarik untuk membantu pembaca dalam memahami temuan penelitian. Data disajikan dalam tabel dan grafik, yang berisi hasil statistik kuesioner online dengan jumlah responden 400 orang yang dihitung menggunakan *Program Statistical Packages for Social Science (SPSS)* versi 29.

1.9.8 Uji Validitas Data

Uji validitas adalah pengujian untuk mengetahui ketepatan suatu pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Validitas data penelitian dapat dicapai melalui instrumen penelitian yang valid, sumber data yang tepat dan jumlah yang sesuai, serta cara pengumpulan data dan analisis data harus akurat. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan

menggunakan korelasi *product moment*, yaitu korelasi antara skor setiap item dengan skor total (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:97). Skor total adalah jumlah dari semua pertanyaan. Pertanyaan yang mempunyai korelasi signifikan dengan skor total dapat mengungkapkan tujuan penelitian. Derajat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r hitung pada nilai r tabel, dengan koefisien alpha 0,05. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (r hitung $>$ r tabel), maka dinyatakan valid. Sedangkan, apabila nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel (r hitung $<$ r tabel), maka dinyatakan tidak valid.

1.9.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kemampuan alat ukur untuk memberikan hasil yang sama pada waktu yang berbeda. Hasil yang sama memiliki kemungkinan yang kecil karena perubahan populasi dan sampel yang ditentukan. Namun, dengan pengujian reliabilitas ini akan menunjukkan tingkat kestabilan alat ukur (Kurniawan dan Puspitaningtyas, 2016:97). Reliabilitas pada suatu uji menunjukkan pada tingkat kestabilan, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi (Sanaky, dkk, 2021:433). Dalam penelitian, pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi item pertanyaan setelah dilakukan pengukuran terhadap subjek dan situasi yang sama.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*. Apabila hasil reliabilitas penelitian mencapai koefisien 1, maka keandalannya semakin tinggi dengan batas terendah 0.60. Terdapat 4

kategori hasil alpha, yaitu > 0.90 artinya reliabilitas sempurna, > 0.80 artinya reliabilitas kuat, > 0.70 maka reliabilitas mencukupi, $0.50 - 0.70$ artinya reliabilitas moderat, dan < 0.50 artinya reliabilitas rendah (Slamet dan Wahyuningsih, 2022:53). Dari kriteria pengujian reliabilitas tersebut, apabila hasil nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka item pertanyaan tidak reliabel. Penilaian kuesioner dinyatakan reliabel dapat juga dilihat dari nilai *Cronbach Alpha* dibandingkan dengan nilai r tabel.