



EVALUASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Magdalena Depriyani¹, Vera Aryani², Ika Lusiana Sari³ ✉

¹ Politeknik Negeri Pontianak

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 9 Agustus 2025

Disetujui: 10 Oktober
2025

Dipublikasikan: 15
Oktober 2025

Kata Kunci:

Evaluasi, Pelayanan
Elektronik, Efektivitas,
Aksesibilitas,
Keamanan Data,
Kepuasan Masyarakat

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan di era digital menuntut pemerintah daerah untuk beradaptasi agar mampu menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien serta mudah diakses masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik di Kota Pontianak masih menghadapi permasalahan, seperti masih rendahnya literasi digital sebagian masyarakat sehingga praktik calo masih sering terjadi serta adanya batasan kuota harian 250 orang perhari dalam pengambilan antrian online yang sering dikeluhkan oleh masyarakat. Selain itu infrastruktur jaringan yang terkadang gangguan atau eror menghambat efektivitas pelayanan administrasi secara elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi sistem pelayanan elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Dalam melakukan evaluasi, peneliti menggunakan teori dari DeLone & McLean dalam Asmawanti-S., D. (2025) yaitu efektivitas, Efisiensi, aksesibilitas, privasi dan keamanan data pengguna serta kepuasan dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara efektif, sistem seperti *Pioneers*, dan *Siantan* mampu mempercepat proses administrasi dan memperluas jangkauan pelayanan. Dari segi efisiensi, sistem ini mengurangi antrian fisik dan mempercepat waktu layanan, meskipun keterbatasan kuota harian masih menjadi kendala. Dalam hal aksesibilitas, masih ditemukan kesenjangan literasi digital terutama di wilayah tertentu, yang menghambat sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan elektronik. Privasi dan keamanan data dijaga melalui kerja sama dengan Kominfo serta penerapan uji keamanan. Sementara itu, tingkat kepuasan masyarakat secara umum cukup tinggi, meskipun ada keluhan terhadap akses jaringan dan keterbatasan waktu layanan. Partisipasi masyarakat juga tampak aktif, termasuk inisiatif membantu sesama warga menggunakan layanan daring. Kesimpulannya, sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik Disdukcapil telah menunjukkan perkembangan positif, namun masih perlu perbaikan pada aspek teknis, literasi digital, dan penguatan sistem untuk memastikan layanan yang optimal dan berkelanjutan.

EVALUATION OF THE ELECTRONIC-BASED CIVIL ADMINISTRATION SERVICE SYSTEM AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF PONTIANAK CITY

Keywords:

Evaluation,
Electronic
Services,
Effectiveness,
Accessibility, Data
security, Public
satisfaction

Abstract

Population administration services in the digital era require local governments to adapt in order to provide services that are effective, efficient, and easily accessible to the public. However, in practice, the implementation of electronic population administration services in Pontianak City still faces several challenges, such as low digital literacy among some community members, which leads to the persistence of intermediaries, as well as the daily quota limit of 250 people for online queue registration that is often complained about by residents. In addition, network infrastructure disruptions or errors sometimes hinder the effectiveness of electronic administrative services. This study aims to evaluate the electronic service system at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Pontianak City. The evaluation uses the theory of DeLone & McLean as cited in Asmawanti-S., D. (2025)), which includes effectiveness, efficiency, accessibility, data privacy and security, as well as user satisfaction and community participation. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that systems such as Pioneers and Siantan have effectively accelerated administrative processes and expanded service coverage. In terms of efficiency, the system has reduced physical queues and shortened service times, although the daily quota limitation remains an obstacle. Regarding accessibility, digital literacy gaps still exist, especially in certain areas, hindering some citizens from utilizing online services. Data privacy and security are maintained through collaboration with the Ministry of Communication and Information Technology (Kominfo) and the implementation of security testing. Meanwhile, overall public satisfaction is relatively high, despite complaints about network issues and limited service hours. Community participation is also evident, including initiatives to assist others in using online services. In conclusion, the electronic population administration system at Disdukcapil Pontianak has shown positive development but still requires improvement in technical aspects, digital literacy, and system strengthening to ensure optimal and sustainable service delivery.

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

✉ Alamat korespondensi:

magdalena.depriyani07@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, tuntutan pelayanan publik yang efektif dan efisien semakin meningkat (Jumroh, 2021). Perbaikan dan pembaruan pelayanan publik yang lebih baik menjadi keharusan bagi birokrasi yang menyediakan berbagai jenis layanan kepada masyarakat (Mulyadi, 2016). Hal tersebut ditandai dengan semakin banyaknya organisasi publik yang berpindah dari pelayanan manual ke pelayanan elektronik (Sugiyanto H, 2025). Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah semakin intensif melakukan inovasi dan perbaikan pelayanan publik yang cepat tanggap, akan kebutuhan masyarakat Ariany dalam Atmojo dkk, (2024). Saat ini, setiap aktivitas warga negara di berbagai bidang kehidupan baik itu pendidikan, kesehatan, dan kemiskinan diatur oleh negara dalam peraturan pemerintah. Salah satu perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah adalah pelayanan elektronik yang lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang optimal (Marita Dian Anggraini, 2025).

Pelayanan publik sudah diatur oleh pemerintah dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut sudah dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan wajib birokrasi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi warga negara atas barang dan jasa yang berada di Indonesia. Pelayanan publik terdiri atas pelayanan administratif, barang dan jasa yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat di berbagai sektor, seperti pendidikan, kesehatan, sandang, pangan, papan dan infrastruktur publik` jalan dan jembatan. Pelayanan publik menurut Kepmenpan No 63 tahun 2003 dibagi dalam tiga kelompok yaitu:

1. Kelompok pelayanan Administratif: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang: yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat. Misalnya air bersih, listrik dan penyediaan jaringan telepon
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang dibutuhkan oleh publik seperti pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik merupakan sektor penting dalam mewujudkan cita-cita bangsa dan negara yang sejahtera, adil dan makmur. Melalui pelayanan publik masyarakat mengetahui keseriusan pemerintah dalam menangani permasalahan warga negara terutama bidang infrastruktur, pendidikan dan kesehatan. Dukungan teknologi yang

berkembang signifikan saat ini menjadikan pemerintah sebagai titik pusat keberhasilan pelayanan publik untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sehingga pelayanan publik yang ditampilkan mudah, ramah, murah dan cepat (Rifani and Megawati, 2023).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah untuk mengadopsi sistem pelayanan publik berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak turut serta dalam transformasi digital ini dengan menghadirkan berbagai platform layanan elektronik seperti *Pioneers*, *Siantan*, dan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Masyarakat sebagai penerima layanan publik di era moderen sudah lebih kritis, untuk memberikan saran ataupun kritikan yang membangun untuk perbaikan pelayanan publik. Masih banyak masyarakat menilai pelayanan pemerintah berbelit-belit dan kurang transparan terhadap informasi yang diberikan. Kreativitas dan inovasi yang efektif pada penggunaan teknologi dalam pelayanan publik diharapkan mampu membawa kemajuan dan transparansi informasi sehingga bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Pelayanan publik memiliki fungsi pemberdayaan dan pembangunan di bidang administrasi, pendidikan, kesehatan dan infrastruktur.

Pada pelaksanaan dilapangan, sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis elektronik masih menghadapi berbagai permasalahan seperti seperti keterbatasan literasi digital di sebagian kelurahan dan kecamatan di Kota Pontianak dan terbatasnya kuota pelayanan harian pada sistem atau aplikasi yang digunakan. Menurut Putra (2022) efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di Disdukcapil Kota Pontianak belum optimal, terutama dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak, yang disebabkan oleh keterbatasan kuota harian dan gangguan teknis pada sistem dalam proses pendaftaran. Selain itu hasil penelitian yang dikemukakan oleh Andika Widia Putra (2022) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kota Pontianak selama masa pandemi COVID-19 masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal aksesibilitas dan kecepatan pelayanan (Putra, 2022). Hambatan yang masih sering terjadi pada saat masyarakat menggunakan pelayanan elektronik berbasis aplikasi adalah tata cara penggunaannya, terutama pada masyarakat yang gagap teknologi atau sudah lanjut usia (Azizah, Rostyaningsih and Lestari, 2023). Apabila masyarakat diberikan pendampingan atau ada akses prioritas untuk lansia maka akan mempermudah dan mempercepat pproses pemahaman dan pelayanan elektronik bisa digunakan secara maksimal (Nuryani, Denny Hernawan and Wahyudin, 2024). Evaluasi penerapan layanan perlu diupayakan, karena masih terdapat kendala dalam

efektivitas dan efisiensi pelayanan, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat serta keterbatasan infrastruktur teknologi informasi (Jumroh, 2021).

Melihat kondisi tersebut, evaluasi menyeluruh terhadap sistem pelayanan elektronik Disdukcapil Kota Pontianak menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana sistem ini telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, dapat diakses oleh semua kalangan, serta mampu menjaga privasi dan keamanan data pengguna. Evaluasi ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan layanan publik digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena atau masalah sosial yang kompleks, seperti evaluasi sistem pelayanan berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Pontianak. Hal ini memiliki banyak aspek sosial, budaya, ekonomi, dan politik yang tidak selalu bisa diukur secara kuantitatif. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti bisa mengeksplorasi faktor-faktor apa saja penyebab keberhasilan atau kegagalan pelayanan elektronik di Disdukcapil tersebut.

Penelitian evaluasi sistem pelayanan elektronik dengan pendekatan kualitatif dapat menggali lebih dalam tentang dinamika dalam pemberian dan penerima layanan yang menekankan pada efektivitas, Efisiensi dan partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan. Metode kualitatif juga memungkinkan pemetaan keterlibatan berbagai pihak, dan tantangan dalam menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik di Disdukcapil Kota Pontianak (Huberman, 2014).

Pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif pada saat dilapangan dapat diterapkan melalui pengamatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2015). Dari ketiga hal tersebut peneliti akan melihat pola interaksi antara masyarakat dan petugas pemberi layanan dari sisi ketepatan waktu, kelengkapan sarana prasarana dan alat-alat yang digunakan dalam pemberian pelayanan di jam kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

EVALUASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan lima indikator yang dikemukakan oleh DeLone & McLean dalam Asmawanti-S., D. (2025) yaitu: efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, privasi dan keamanan data pengguna, serta kepuasan dan partisipasi masyarakat. Data diperoleh melalui metode wawancara mendalam terhadap narasumber dari instansi terkait dan masyarakat Kota Pontianak yang menggunakan pelayanan elektronik pada saat mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1. Efektivitas

Menurut Ravianto dalam Ranti Tri Gislawati & Nia Karniawati. (2024) efektivitas adalah seberapa besar kemampuan terbaik yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan organisasi, sejauh mana sumberdaya manusia menghasilkan *output* sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, jika tugas pokok dan fungsi pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang telah ditentukan, baik segi waktu, biaya, maupun mutunya, maka pekerjaan tersebut baru dapat dikatakan efektif. Berdasarkan hasil wawancara peneliti bahwa tujuan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Pontianak untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil serta memperluas cakupan layanan agar bisa menjangkau seluruh penduduk di Kota Pontianak.

Pihak Disdukcapil Kota Pontianak memberikan pernyataan bahwa pelayanan administrasi secara elektronik sudah berjalan cukup efektif, khususnya dalam hal kemudahan akses dan perluasan jangkauan layanan. Namun, efektivitas ini masih terbatas oleh beberapa faktor seperti keterbatasan kuota, masalah teknis, dan validitas data dari masyarakat. Oleh karena itu, sistem terus dievaluasi dan disempurnakan untuk mencapai hasil yang lebih optimal. Hasil wawancara tersebut didukung oleh Gibson et al dalam Muttaqin, F. A. A., & Nugroho, R. A. (2025) bahwa efektivitas akan dilihat dari kemampuan organisasi dalam menggunakan sumberdaya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini, disdukcapil Kota Pontianak sudah

menggunakan pelayanan elektronik untuk memangkas antrian manual. Terlepas dari masalah kouta penuh tentu menjadi perbaikan dengan memperhatikan aspek adaptabilitas jaringan dan kouta yang perlu ditingkatkan. Dwiyanto dalam Kusuma Dewi dkk, (2022). menyatakan bahwa hambatan dan kendala dalam pelayanan elektronik kebanyakan dari sisi kemudahan akses oleh masyarakat. Oleh sebab itu instansi perlu menyederhanakan proses pendaftaran secara elektronik. Disdukcapil Kota Pontianak menyampaikan bahwa terkait masalah kouta dan jaringan mereka menyediakan pelayanan offline sebagai upaya tambahan apabila ada kesalahan atau kekeliruan yang kurang dipahami oleh masyarakat pada saat pelayanan elektronik berlangsung. Menurut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kota Pontianak terkait efektivitas pelayanan administrasi elektronik melalui aplikasi pioneers dan Siantan sudah memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Selain itu masyarakat juga menyampaikan bahwa apabila sudah memahami alur pelayanan online atau elektronik akan lebih mudah untuk mengurus administrasi kependudukan dibanding mengurus secara offline.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan belum sepenuhnya optimal karena masalah jaringan dan gangguan pada aplikasi pioneers dan siantan. Disisi lain Sistem seperti *Pioneers* dan *Siantan*, sudah mampu mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan. Pemberlakuan pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik mampu memperluas cakupan layanan dan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat.

2. Efisiensi

Menurut Mahsun dalam Harahap & Nasution, (2024) Efisiensi adalah kemampuan suatu organisasi dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya dengan sumber daya minimum, tetapi menghasilkan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak (Disdukcapil) memanfaatkan pelayanan elektronik (online) melalui website Pioneers untuk melayani dan menjangkau masyarakat lebih banyak serta mengurangi masyarakat mengantri manual yang menghabiskan banyak waktu. Selain itu, pelayanan elektronik mampu menekan penggunaan sumberdaya dan menghemat waktu serta biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah maupun masyarakat Kota Pontianak. Menurut pihak Disdukcapil Kota Pontianak hambatan dalam pelayanan elektronik yang masih perlu diperbaiki adalah masih ada beberapa pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Pontianak yang belum ada dalam

website pioneers sehingga perlu mengurusnya secara langsung datang ke Disdukcapil Kota Pontianak. Kapasitas kota pelayanan elektronik hanya 250 orang perhari masih memberikan keterbatasan dalam permintaan pelayanan administrasi kependudukan yang cukup tinggi di Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang diperoleh tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan elektronik Disdukcapil Kota Pontianak sudah memperlihatkan efisiensi dari sisi pengurangan antrian fisik, penghematan waktu dan biaya untuk masyarakat. Namun efisiensi dalam pelayanan elektronik ini masih belum sepenuhnya tercapai karena masih ditemukannya hambatan berupa keterbatasan kuota dalam pelayanan elektronik dan kecepatan pelayanan tergantung kelengkapan data yang diberikan oleh pengguna layanan atau masyarakat.

3. Kemudahan Penggunaan (Aksesibilitas)

Menurut Henry dalam Sianipar, S. T. A., & Trustisari, H. (2024) aksesibilitas berarti memberikan kesempatan yang sama bagi semua pengguna layanan atau masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan tanpa hambatan teknis, fisik atau pengetahuan. Dalam hal pemberian aksesibilitas kepada masyarakat Kota Pontianak, pihak Disdukcapil menyediakan alternatif berupa pelayanan offline dengan datang langsung ke Disdukcapil bagi masyarakat yang kesulitan untuk mengakses layanan online. Walaupun demikian peneliti menemukan bahwa pelayanan offline yang diberikan tetap menentukan hari berkunjung untuk mendapatkan pelayanan secara elektronik melalui website Disdukcapil Kota Pontianak. Hal ini dilakukan karena sudah dibatasi kuota harian bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Adanya standar operasional prosedur yang jelas dan tata cara pelayanan elektronik yang ditampilkan pada website resmi Disdukcapil, diharapkan dapat mempermudah akses pelayanan sehingga masyarakat mampu mengikuti langkah-langkah yang tersedia dan menyiapkan dokumen persyaratan yang telah ditentukan. Menurut Disdukcapil Kota Pontianak, penggunaan pelayanan elektronik dalam hal kemudahan akses atau penggunaan juga bergantung pada literasi digital masyarakat Kota Pontianak. Masih adanya kesenjangan literasi digital di beberapa wilayah seperti pontianak timur, utara dan sebagian wilayah pontianak barat mencerminkan perlunya penyebaran informasi terkait kemudahan pelayanan elektronik untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan bagi masyarakat Pontianak.

Berdasarkan hasil wawancara dan data lapangan dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas pelayanan elektronik pada Disdukcapil Kota Pontianak sudah cukup baik

bagi masyarakat karena seluruh informasi yang diperlukan serta persyaratan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tersedia secara lengkap di website siantan dan pioneers milik Disdukcapil Kota Pontianak. Namun perlu dilakukan pembaharuan dari sisi kesenjangan literasi digital dimana masih ada masyarakat yang menganggap pelayanan berbasis digital atau online itu susah dan berbelit-belit. Dalam hal ini, pemerintah Disdukcapil Kota Pontianak perlu menyiapkan program edukasi digital pada masyarakat agar kemudahan akses melalui pelayanan elektronik bisa tereduksi secara menyeluruh.

4. Keamanan Data dan Privasi Pengguna

Menurut Solove dalam Simanjuntak, P. H. (2025) Privasi pengguna adalah hak perorangan atau individu untuk membatasi orang atau pihak lain untuk mengetahui informasi pribadinya dan tidak boleh di akses oleh pihak lain tanpa ijin yang bersangkutan. Perlindungan privasi mencakup pengumpulan, penyimpanan data dan distribusi harus diketahui oleh pemilik data tersebut. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak untuk melindungi keamanan data dan privasi pengguna bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Pontianak untuk memastikan keamanan data pengguna. Salah satu langkah yang dilakukan adalah uji coba menembus sistem pelayanan elektronik untuk mengidentifikasi potensi celah keamanan dari para hacker yang mencuri data milik masyarakat. Disdukcapil Kota Pontianak juga melakukan pengujian keamanan berkala secara mandiri, seluruh aplikasi atau website pelayanan elektronik sesuai peraturan Wali Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, uji keamanan dilakukan tidak hanya sekali tetapi bisa 3 bulan sekali untuk memastikan perlindungan sistem pelayanan elektronik selalu diperbaharui. Selain itu Disdukcapil Kota Pontianak, dari Kepala Dinas sampai staf administrasi menandatangani pernyataan menjaga kerahasiaan data masyarakat penerima layanan. Hal tersebut dilakukan karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak menyadari bahwa data kependudukan sangat rentan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab sehingga perlindungan data masyarakat menjadi prioritas. Disdukcapil Kota Pontianak untuk perbaikan dan pemeliharaan biasanya melakukan tindakan menonaktifkan sementara untuk pengecekan menyeluruh sistem pelayanan elektronik. Perlindungan data dilakukan baik dari sisi teknis dalam hal perawatan dan pembaharuan aplikasi atau website maupun dari sisi etika pegawai.

Berdasarkan data dan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa keamanan data data privasi pengguna menjadi prioritas dengan menerapkan langkah-langkah pencegahan yang menyeluruh untuk memastikan keamanan data dan privasi masyarakat. Perlindungan data perlu diperkuat baik dari sisi teknologi maupun kepatuhan pegawai dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna sehingga tidak terjadi kasus kebocoran data yang bisa dipergunakan sembarangan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

5. Kepuasan dan Partisipasi Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2016) Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan terhadap harapannya, jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, pelanggan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan merasa kecewa. Sedangkan partisipasi masyarakat menurut Mikkelsen dalam Silvi Maulinda (2024). Partisipasi masyarakat adalah keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan, dimana mereka berkontribusi pada perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan, serta ikut merasakan manfaatnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam hal mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan elektronik yaitu melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) setiap tahunnya agar bisa dilakukan perbaikan sesuai harapan masyarakat.

Dari hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masyarakat Kota Pontianak sebagian besar mengaku puas dengan pelayanan elektronik karena mempermudah dan mempercepat proses pelayanan asalkan memahami alur pelayanan elektronik dan melengkapi persyaratan sesuai prosedur. Namun keterbatasan kuota 250 orang perhari yang ditetapkan membuat masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan di hari yang sama harus mengundur di hari berikutnya. Masyarakat Kota Pontianak berpartisipasi aktif dalam menyebarkan informasi ataupun membantu pengguna lain untuk mengurus dokumen secara daring. Masyarakat juga memberikan saran seperti membuka antrean setiap hari dan memaksimalkan mall pelayanan publik untuk melayani masyarakat secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan data yang ditemukan dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pontianak terhadap pelayanan elektronik administrasi kependudukan sudah baik karena kecepatan, kemudahan dan adanya layanan alternatif mall pelayanan publik bisa memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk partisipasi masyarakat sendiri sudah berada pada level kemitraan dimana masyarakat bukan hanya sebagai penerima layanan saja, tetapi memberikan kritik

dan saran serta dukungan untuk meningkatkan sistem pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik ke arah yang lebih baik. Kendala teknis seperti jaringan dan penetapan kuota layanan menurunkan kepuasan sebagian pengguna atau masyarakat namun hal tersebut menjadi saran untuk perbaikan yang berkelanjutan.

PENUTUP

Berdasarkan data dan hasil wawancara penelitian lapangan terkait Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis elektronik dengan menggunakan 5 indikator evaluasi dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Disdukcapil Kota Pontianak telah mempercepat proses pelayanan dan memperluas cakupan layanan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung. Namun, efektivitas belum sepenuhnya optimal karena masih ada kendala jaringan, keterbatasan kuota harian, dan gangguan teknis pada aplikasi Pioneers dan Siantan.

2. Efisiensi

Pelayanan elektronik berhasil mengurangi antrean fisik, menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat maupun pemerintah. Meski demikian, efisiensi masih dibatasi oleh kuota maksimal 250 orang per hari dan beberapa jenis layanan yang belum tersedia secara online sehingga mengharuskan warga datang langsung ke kantor Disdukcapil.

3. Aksesibilitas

Informasi layanan tersedia lengkap di website Pioneers dan Siantan, namun kesenjangan literasi digital di beberapa wilayah (Pontianak Timur, Utara, dan sebagian Pontianak Barat) masih menghambat pemanfaatan layanan elektronik. Pemerintah telah menyediakan layanan offline sebagai alternatif, tetapi perlu peningkatan edukasi digital agar akses bisa merata.

4. Keamanan Data dan Privasi Pengguna

Disdukcapil Kota Pontianak telah menjadikan perlindungan data sebagai prioritas dengan bekerja sama dengan Kominfo, melakukan uji keamanan berkala (setiap tiga bulan), dan memastikan seluruh pegawai menandatangani pernyataan menjaga kerahasiaan data. Meski demikian, tantangan keamanan siber tetap memerlukan pemantauan dan pembaruan sistem secara berkelanjutan.

5. Kepuasan dan Partisipasi Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat relatif tinggi karena kemudahan dan kecepatan layanan. Partisipasi masyarakat berada pada level kemitraan, ditandai dengan inisiatif membantu pengguna lain, memberi masukan, dan menyebarkan informasi. Namun, pembatasan kuota dan gangguan teknis masih memengaruhi tingkat kepuasan sebagian warga.

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Disdukcapil Kota Pontianak menunjukkan perkembangan positif dari sisi efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, keamanan data, dan kepuasan masyarakat. Namun, untuk mencapai layanan yang optimal, dan berkelanjutan, Bidang pengelolaan informasi administrasi dan bidang pelayanan pencatatan sipil perlu melakukan perbaikan teknis, peningkatan literasi digital, perluasan kuota layanan, dan penguatan infrastruktur keamanan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, M. E., Fridayani, H. D., & Pratiwi, V. P. (2024). *Analisis Studi Komparasi Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik di Era New Normal*. Jurnal Transformasi Administrasi, 11(02).
- Asmawanti-S., D. (2025). *Literature review of government digital services based on e-government dimensions: service, information, and system quality*. Cogent Business & Management, 12(1), 2518494. <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2518494>
- Azizah, A., Rostyaningsih, D. and Lestari, H. (2023) 'Efektivitas Program Aplikasi Salaman dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung', *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), pp. 389–408.
- Dian Suluh Kusuma Dewi, Dwiana Binti Yulianti, & Insyira Azhar Yusdiawan. (2022). *Analisis Hambatan E-Government: Sebuah Kajian Teoritis*. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 21(1), 95-106.
- Harahap, F. Z. M., & Nasution, M. I. P. (2024). *Evaluasi efisiensi layanan publik dengan teknologi informasi*. Musytari: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi, 10(11), 91–100. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/musytarineraca/article/view/7508>

- Huberman, M. (2014) *Qualitative Data Analysis: a methods source*. 3rd edn. . United States of America: United States of America: SAGE Publications, Inc.
- Jumroh, M.Y.J.P. (2021) *Implementasi Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. 1st edn. Edited by S.J. Insani. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2016) *Marketing management*. 15th edn. Harlow: Pearson Education.
- Marita Dian Anggraini, D.G. (2025) 'Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang)', *Journal of Politic and Government Studies*, 14(2), pp. 1380–1395. Available at: <https://doi.org/10.4337/9781803925806.ch29>.
- Mulyadi, D. (2016) *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Edited by H.T. Gedeona. Bandung: Alfabeta CV.
- Muttaqin, F. A. A., & Nugroho, R. A. (2025). *Effectiveness of Digital-Based Public Service Innovation: Case Study of Population Services in Indonesia's Local Government*. *Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*, 11(1). DOI:10.31947/jakpp.v11i1.11802
- Nuryani, I., Denny Hernawan and Wahyudin, C. (2024) 'Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Pakuan Prima', *Karimah Tauhid*, 3(6), pp. 6579–6593. Available at: <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i6.13599>.
- Putra, R.D. (2022) 'Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas', *JURMAFIS: Journal of Social Science Tanjungpura University*, 11(1), pp. 199–217.
- Ranti Tri Gislawati & Nia Karniawati. (2024). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government melalui Aplikasi SAKEDAP di Kabupaten Bandung*. JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia, 5(1).

- Rifani, D. and Megawati, S. (2023) 'Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui 19 di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban', *Publika*, 11(1), pp. 1373–1386.
- Sianipar, S. T. A., & Trustisari, H. (2024). *Hak Layanan Aksesibilitas Publik Bagi Penyandang Disabilitas di Kota Jakarta. Indonesian Journal of Social Science*, 2(2), 11–20.
- Silvi Maulinda. (2024). *Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Infrastruktur Kelurahan (Studi pada Kelurahan Jogosari, Kecamatan Pandaan, Kabupaten Pasuruan). Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*
- Simanjuntak, P. H. (2025). *Perlindungan hukum terhadap data pribadi pada era digital di Indonesia: Studi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dan General Data Protection Regulation (GDPR). Jurnal Esensi Hukum*, 6(2), 105-124.
- Sugiyanto, H. (2025). "The Evolution of Public Sector Leadership in the Era of Digital Transformation." *International Journal of Public Administration and Policy*, 1(1), 23–30.
- Sugiyono (2015) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diakses tanggal 1 Oktober 2025
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PAN RI. Diakses tanggal 1 Oktober 2025*