

Analisis Website Usability dalam Pelayanan Publik: Studi pada Website SIKECE Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur Kabupaten Pelalawan

Ishak¹ Wan Asrida² Ben Hansel Notatema Zebua³ Denny Amansyah⁴ Muhammad Afdal⁵

Government Sciences, Faculty of Social and Political Sciences, Riau University, Riau, Indonesia^{1,2,3,4,5}

Email: Ishak@lecturer.unri.ac.id¹ wanasrida@lecturer.unri.ac.id²
benhansel@lecturer.unri.ac.id³ denny.amansyah@lecturer.unri.ac.id⁴
muhammad.afdal@lecturer.unri.ac.id⁵

Abstrak

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang memerlukan 4 elemen diantaranya: 1) Penyedia layanan; 2) Penerima layanan; 3) Jenis layanan, serta 4) kepuasan pelanggan. Pada saat ini di Indonesia sudah mulai diterapkan untuk pelayanan publik yang dilakukan dengan berbasis digital, salah satunya yaitu lokasi penelitian yaitu di Kecamatan Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan. Pelayanan publik berbasis digital pada kecamatan Pangkalan Kerinci menjadi menarik untuk dilakukan untuk mengukur atau mengetahui sejauh mana kegunaan website tersebut dengan menggunakan website usability diantaranya accesibility, customization and personalization, dan easy of use . Artikel ini dibuat menggunakan metode penelitian kualitatif dengan model pendekatan studi kasus. Metode ini digunakan untuk mengeksplorasi sekaligus menggali informasi secara lebih mendalam terkait inovasi yang dilakukan dalam rangka pelayanan publik digital. Data- data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Ditemukan hasil bahwa pemanfaatan digital dalam upaya pelayanan publik di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur khususnya pada Website SIKECE sudah cukup baik, namun masih ada kendala terkait administrasi yang sulit ,kurangnya sosialisasi serta jaringan internet yang kurang memadai di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur .Data primer lebih dominan digunakan dalam penelitian ini sedangkan data sekunder digunakan untuk mendukung argumentasi atau penguatan data primer.

Kata Kunci: Pelayanan Publik

Abstract

Public service is an activity or series of activities aimed at providing services in accordance with laws and regulations for every citizen and resident regarding goods, services, and/or administrative services provided by public service providers. This requires four elements: 1) Service provider; 2) Service recipient; 3) Service type; and 4) customer satisfaction. Currently, digital-based public services have begun to be implemented in Indonesia, one of which is the research location in Pangkalan Kerinci District, Pelalawan Regency. Digital-based public services in Pangkalan Kerinci District are of interest to assess and determine the extent of website usability, using website features such as accessibility, customization and personalization, and ease of use. This article was written using a qualitative research method with a case study approach. This method was used to explore and gain more in-depth information regarding innovations implemented within the framework of digital public services. The data used in this study were primary and secondary. The results found that the use of digital in public service efforts in Pangkalan Kerinci Timur Village, especially on the SIKECE Website, was quite good, but there were still obstacles related to difficult administration, lack of socialization and inadequate internet networks in Pangkalan Kerinci Timur Village. Primary data was more dominantly used in this study, while secondary data was used to support arguments or strengthen primary data.

Keywords: Public service



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

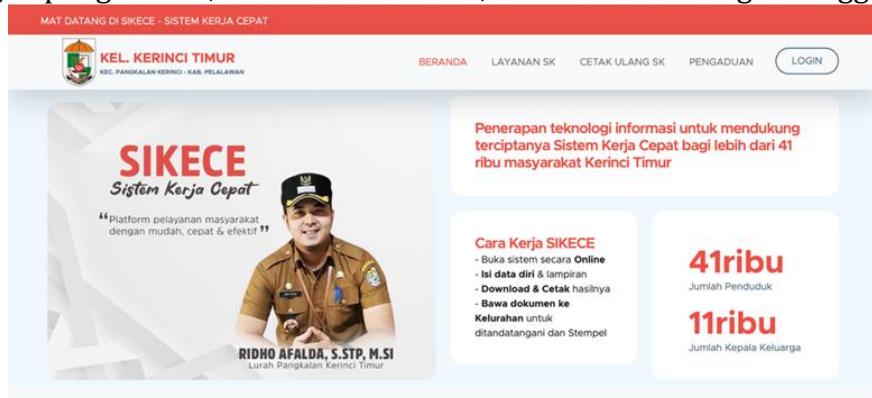
Proses penyelenggaraan tata kelola pemerintahan perlu dilakukan dengan baik, benar, dan berkualitas. Baik dalam artian memberikan manfaat, benar dalam artian sesuai dengan standar yang ditetapkan serta berkualitas dalam artian sesuai dengan kebutuhan publik. Salah satu tugas pokok pemerintah adalah melaksanakan kebijakan publik dan memberikan pelayanan publik (Hodzic et al., 2021). Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar warga negara secara adil, efisien, dan akuntabel. Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses semakin meningkat. Transformasi digital dalam kegiatan pada sektor pelayanan publik menjadi suatu isu strategis dalam agenda reformasi di Indonesia. Pelayanan publik yang sebelumnya manual, lamban dan tidak efisien pada saat ini sudah diarahkan kepada suatu sistem yang berbasis teknologi (Natika, 2025). Pemerintah di berbagai belahan dunia sudah melaksanakan atau mengadopsi suatu sistem yang lebih efisien, terbuka, dan transparan dengan menggunakan Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) atau yang dikenal dengan digital governance (Fadri & Fil, 2024).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah memberikan perubahan signifikan terhadap tata kelola pemerintahan di berbagai negara, salah satunya Indonesia. Digitalisasi birokrasi kini menjadi bagian dari reformasi pelayanan publik yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, bersih serta transparan, serta akuntabel (Kementerian PANRB, 2020). Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong percepatan transformasi digital di seluruh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah mempunyai satu bab yang didalamnya secara khusus membahas serta mengatur terkait inovasi daerah. Tertulis bahwa dalam hal rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, pemerintah daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi merupakan sebuah ide, praktek, serta objek yang dianggap baru oleh suatu individu untuk bisa di adopsi pada unit lainnya (Rogers et al., 2014).

Memiliki website pada era informasi dan teknologi saat ini merupakan suatu proses yang mendorong masyarakat untuk lebih maju serta bertindak efektif serta efisien untuk menghadapi persaingan yang begitu ketat, hal ini membuat teknologi yang semakin inovatif menjadi suatu hal yang sangat penting, beberapa pandangan kehidupan masyarakat didorong untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik itu dari sektor keamanan, hukum, ekonomi, pendidikan, sosial, politik, serta dalam bidang pemerintahan (Rafi et al., 2020). *Usability* website atau kegunaan website merupakan suatu kemudahan dalam penggunaan website untuk digunakan oleh pengguna website(Hanifah, 2016). Berikut ini beberapa pengertian kegunaan website menurut beberapa ahli: satu set atribut untuk memperlihatkan potensi yang diperlukan guna penggunaan website serta penilaian pengguna dalam menggunakan website, baik yang terlihat maupun yang tidak terlihat/ tersurat(Iso, 1998). Nilai keefektifan pada produk yang digunakan oleh pengguna tertentu harus mencapai efisiensi serta kepuasan dalam konteks penggunaan (Committee, 1983)

Salah satu daerah yang menerapkan atau melakukan inovasi tersebut adalah Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur yang terletak di Kecamatan Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Provinsi Riau. Sejalan dengan peraturan yang sudah disebutkan, Kepala Lurah Kerinci Timur telah melakukan inovasi dengan menciptakan suatu bentuk pelayanan publik yang dikemas dalam bentuk website yang bernama Sistem Kerja Cepat (SIKECE). Website ini memiliki 17 jenis pelayanan yang bisa diakses melalui <http://kerincitimus.online>. Isi dari website tersebut

diantaranya adalah: surat keterangan kematian, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat izin keramaian, data janda tua, surat keterangan domisili, surat keterangan belum menikah, surat pengantar nikah, data lansia, data yatim piatu, surat keterangan belum bekerja, surat keterangan belum memiliki rumah, izin UMKM, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan penghasilan, data rumah ibadah, dan surat keterangan tanggungan.



Gambar 1. Website SIKECE Kel. Pangkalan Kerinci Timur

Alasan dibalik perlunya dibuat sistem ini dikarenakan sistem pelayanan yang dilakukan secara manual terkesan berbelit-belit serta membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur merupakan kelurahan yang paling padat penduduknya di Kabupaten Pelalawan dengan total keseluruhan penduduk beridentitas Kerinci Timur sebanyak 41.458 jiwa dan secara akumulatif termasuk domisili berjumlah kurang lebih 67 ribu jiwa dan jumlah kepala keluarga 11.349, dengan luas Kelurahan 70.3 Km2 (Addriani & Handrian, 2025). Oleh sebab itu, perlu pemahaman mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi terkait implementasi e-government dan memahami tantangan-tantangan yang ada untuk menciptakan suatu kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kualitas dari tata kelola publik (Safitri, 2025). Dengan argumen diatas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih jauh tentang pelayanan publik di aplikasi SIKECE, dengan menggunakan website usability yang terdiri dari: *Accessibility, Customization and Personalization, dan Easy of Use* (Hanifah, 2016).



Gambar 2. Penghargaan Inovator Lurah Kerinci Timur
Sumber: Pelalawanpos.

Pada akhir tahun 2024, berdasarkan sumber Pelalawanpos, Lurah Kerinci Timur raih penghargaan Inovator Terinovatif dari Pemerintah Kabupaten Pelalawan, salah satu indikatornya adalah berkat *Launching* nya aplikasi SIKECE yang bertujuan untuk mempermudah serta memberikan efisiensi dalam pelayanan publik di Kelurahan Kerinci Timur. Berdasarkan pemaparan di atas maka penelitian ini penting untuk dilakukan agar pelayanan publik khususnya di website SIKECE dapat dilakukan secara maksimal, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui sejauh mana kegunaan *website usability* dalam website SIKECE di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur.

Pendekatan Pemecahan Masalah

Website usability merupakan suatu bentuk kemudahan *website* untuk digunakan oleh pengguna *website*. Untuk mengukur *website usability* khususnya pada aplikasi SIKECE pada Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur maka digunakan 3 indikator *website usability* yaitu:

1. *Accesibility* merupakan suatu bentuk kemudahan dalam akses konten pada website dengan berbagai kekurangan atau tantangan dalam penggunaan TIK.
2. *Customization and Personalization* adalah suatu bentuk desain atau ketersediaan konten pada *website* yang berisikan informasi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan user tertentu
3. *Easy of Use* adalah bentuk kemudahan dalam mengakses *website* yang menentukan penerimaan *feedback* positif dari user.(Venkatesh & Davis, 1996)

Berdasarkan pemaparan diatas, tentu saling berkaitan dengan kemudahan dalam pelayanan publik seperti kemudahan, kecepatan, serta kualitas pelayanan publik yang sudah tersedia (Kamela, 2025; Pratiwi et al., 2025). Sehingga masing-masing indikator saling membutuhkan untuk menentukan *website usability* pada website SIKECE. Berdasarkan pemaparan diatas terkait *website usability* pada website SIKECE, maka diperlukan penelitian lebih mendalam terkait efektivitas ataupun kegunaan dari website SIKECE untuk mengukur sejauh mana *website usability* pada website SIKECE agar lebih optimal.

***State of the Art* dan Kebaruan**

Pelayanan Publik berbasis digital merujuk pada suatu pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh instansi pemerintahan agar instansi tersebut menjadi lebih efektif serta transparan. dengan adanya pelayanan publik berbasis digital ini diharapkan instansi pemerintah tersebut lebih meningkat dan akses kepada masyarakat atas informasi dalam suatu lingkungan pemerintahan menjadi semakin mudah(Hartono & Mulyanto, 2010). Penelitian lainnya juga menunjukkan hasil yang sama bahwa dalam usaha untuk menciptakan pelayanan publik digital yang baik juga mendorong transparansi serta efektif sehingga masyarakat tertarik untuk menggunakannya(Rizki et al., 2025). Selanjutnya dalam penelitian yang membahas terkait sistem e-government, baik itu secara tampilan, keamanan, *flowchart system*, *usecase diagram* dan analisa mendalam terkait website di Sorong Timur dengan metode yang berbeda dengan kedua penelitian yang telah dijabarkan, menemui hasil penelitian yang sama yakni juga terkait dengan transparansi(Manuhutu et al., 2025). Berikutnya penelitian yang berfokus pada penerapan pelayanan publik berbasis digital di Indonesia, menemukan bahwa agar kebijakan pelayanan publik digital ini bisa dilakukan dengan efektif, maka harus dilakukan dengan transparansi serta peningkatan partisipasi masyarakat(Rizky et al., 2025) Serta dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dan melakukan analisis deskriptif juga memberikan hasil yang sama(Suhara et al., 2025) Dengan demikian penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur terkait dengan

website usability dalam pelayanan publik, tetapi juga menawarkan solusi praktis dan temuan baru terkait penggunaan *website* dalam usaha peningkatan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang datanya berupa data deskriptif yakni berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku atau objek yang diamati (Libarkin & Kurdziel, 2002). Pada tahap awal, ketua dan tim peneliti melakukan pendalaman pengetahuan dalam website SIKECE dan melakukan observasi langsung sebagai suatu upaya untuk mengidentifikasi masalah serta menggali informasi-informasi serta data untuk dijadikan acuan dalam keperluan penelitian ini. Adapun data-data yang diperoleh adalah melalui: wawancara, media online serta dokumen pemerintah.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Accesibility

Accesibility atau aksesibilitas menjadi salah satu indikator dalam penilaian website usability pada web SIKECE. *Accesibility* merupakan suatu bentuk kemudahan dalam akses konten pada website dengan berbagai kekurangan atau tantangan dalam penggunaan TIK. Secara singkat, aksesibilitas yaitu keterjangkauan website dari user yang diukur menurut kemudahan akses terhadap informasi pada website. Aksesibilitas ini menjamin halaman dalam website bisa dengan mudah digunakan dan dinavigasikan siapa saja dengan berbagai kondisi pengguna (Irawan & Hidayat, 2020). Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa masyarakat dapat mengakses website SIKCE dengan mudah. Kemudahan ini menunjukkan terpenuhinya unsur aksesibilitas dalam website usability pada website SIKECE. Dalam (Wijaya et al., 2025) disebutkan bahwa aksesibilitas yang memadai dapat dilakukan dengan memprioritaskan kemudahan navigasi dan responsivitas. Website harus mampu menampilkan struktur informasi secara jelas dengan fitur interaktif yang mudah digunakan dimana hal tersebut adalah kunci atas pengalaman pengguna secara positif dalam mengakses aplikasi. Temuan penelitian menunjukkan jika pengguna yaitu warga Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur merasakan kenyamanan, mudah memahami informasi website dan tidak mengalami hambatan berarti ketika mengakses sejumlah fitur layanan publik dalam website SIKECE. Dari sisi aksesibilitas, fitur seperti teks, warna, navigasi, dan lainnya mendapatkan respons positif dari pengguna. Adanya menu dalam website yang logis meningkatkan pemahaman pengguna yang signifikan.

Meskipun aksesibilitasnya sudah memadai yaitu tersedia bagi masyarakat namun ternyata masih terdapat warga yang mengeluh terkait jaringan. Hal ini menandakan bahwa permasalahan penggunaan website berasal dari faktor warga sendiri. Dalam website ini, Kepala Lurah menuturkan jika server yang digunakan cukup kuat yang disediakan oleh pihak swasta yaitu RAPP yang menjadi penyedia server. Keluhan lainnya yaitu masalah melek teknologi masyarakat Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur yang belum merata. Berkaitan dengan penyajian informasi, Kepala Lurah mengungkapkan bahwa pihaknya sudah menyediakan seluruh persyaratan dalam pengurusan administrasi tertentu, sehingga masyarakat bisa memilih jenis layanan dan persyaratan yang tersedia dengan begitu jelas. Persyaratan yang diajukan juga tidak begitu sulit terutama dibandingkan dengan panjangnya prosedur yang harus ditempuh oleh warga sebelum adanya website SIKECE. Hal ini menandakan bahwa dalam pengurusan tertentu, masyarakat bisa memilih sendiri persyaratan dokumen untuk jenis layanan yang diambil misalnya surat pindah domisili akan menunjukkan persyaratan tertentu secara spesifik yang berbeda dengan jenis layanan lain misalnya pada surat keterangan usaha.

Dengan demikian, berarti bahwa persyaratan untuk setiap jenis layanan akan muncul tergantung pilihan dari warga sebagai pengguna website SIKECE. Adanya beragam pilihan layanan dengan informasi terkait persyaratan yang diperlukan ini dapat meningkatkan aksesibilitas dalam penggunaan website. Berbeda dengan sistem sebelumnya yang setiap prosedur dan persyaratannya harus diketahui ketika datang langsung ke kantor kelurahan. Temuan ini semakin didukung oleh (Arifin et al., 2024) menyatakan jika adanya sistem informasi layanan dapat memberi keuntungan signifikan terkait aksesibilitas. Sistem informasi berbentuk website dalam layanan kependudukan sering kali sudah mengidentifikasi seluruh syarat teknis ataupun administratif yang berkaitan dengan substansi jenis produk pelayanan secara jelas yang memudahkan pemahaman masyarakat (Trisna et al., 2023). Dengan kata lain, dalam sistem website menunjukkan persyaratan dan prosedur dalam mendapatkan pelayanan pemerintahan yang lebih mudah dipahami oleh masyarakat dengan sistem online.

Website SIKECE terus dilakukan pengembangan dan perbaikan agar lebih baik dalam penggunaanya oleh masyarakat. Untuk itu penting adanya feedback personal terkait pengalaman pengguna dalam penggunaan layanan. Dari hasil temuan wawancara diketahui bahwa pada website SIKECE tersedia opsi dimana warga bisa klik opsi feedback sebagai pengguna untuk penyampaian keluhan dan aspirasi. Nantinya, feedback dalam bentuk komentar ini akan terkoneksi sehingga dapat tersampaikan di email kelurahan. Pengelola website SIKECE juga secara rutin mengecek dan memantau feedback baik berupa komentar, masukan, maupun aspirasi agar bisa dilakukan tindak lanjut oleh pihak kelurahan. Masukan yang didapatkan dari website SIKECE ini nantinya menjadi bahan perbaikan yang hendak dilaksanakan pihak kelurahan. Dalam (Sukaris et al., 2024) disebutkan bahwa adanya media saran bisa menjadi alat efektif dalam mengumpulkan masukan dari masyarakat. Pengguna website yakni warga harus diarahkan agar memberikan umpan balik (*feedback*) terkait pengalaman yang dirasakan sehingga bisa membantu dalam upaya peningkatan kualitas.

Easy of Use

Indikator selanjutnya yaitu *easy of use* yaitu kemudahan penggunaan. *Easy of Use* adalah bentuk kemudahan dalam mengakses website yang menentukan penerimaan *feedback* positif dari user. Aspek ini menandakan bahwa suatu website dan aplikasi mudah digunakan oleh pengguna yaitu mudah dipahami untuk melakukan tujuan dari pengembangan website. *Easy of use* menandakan jika sistem atau aplikasi tidak membutuhkan banyak usaha psikologis dalam penggunaanya (Putri et al., 2025). Apabila dikaitkan dengan website SIKECE maka indikator *easy of use* berarti bahwa sistem dalam website mudah diakses dan digunakan oleh warga dalam mendapatkan layanan kependudukan dan administratif di kelurahan. Dari hasil wawancara diketahui bahwa pihak kelurahan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang beragam maka kelurahan bersikap terbuka dalam memberikan layanan website sehingga tetap relevan dan bermanfaat untuk semua. Pihak kelurahan bersikap *open* dengan seluruh masukan dan keluhan yang disampaikan masyarakat dengan harapan hal tersebut menjadi sarana perbaikan dalam pengembangan aplikasi. Kelurahan berharap jika website SIKECE dapat dikembangkan sebagai aplikasi pada masa mendatang sehingga mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang beragam. Layanan dalam bentuk aplikasi di masa mendatang diharapkan bisa menjadi jawaban sekaligus bermanfaat yang lebih besar untuk masyarakat Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur.

Berkaitan dengan aspek kemudahan pemahaman dan penggunaan oleh masyarakat, menurut pemantauan yang dilakukan oleh Kepala Lurah website SIKECE diketahui cukup mudah dipahami karena memuat isi berupa prosedur pelayanan yang sebelumnya sudah diketahui warga dan pemerintah kelurahan. Dalam hal ini terdapat *learnability* dimana

terdapat alur jelas yang mempermudah pengguna baru dalam menggunakan website. Persyaratan dan prosedur dalam mendapatkan layanan serupa dengan alur pengajuan layanan di kantor kelurahan secara manual. Perbedaannya yaitu saat ini layanan dilakukan dalam bentuk website yang memungkinkan akses mudah oleh seluruh masyarakat dimanapun mereka berada. Hal ini menandakan bahwa website SIKECE selain mudah dipahami juga mudah diakses dan digunakan masyarakat setempat. Terdapat sekitar ribuan masyarakat yang diketahui telah mengakses website SIKECE sejak peluncurannya di tahun 2024. Website SIKECE diketahui memungkinkan masyarakat dalam menyelesaikan keperluan administrasi secara mandiri tanpa bantuan dari petugas kelurahan. Hal ini diungkapkan langsung oleh kepala lurah yang menyatakan bahwa terdapat 17 jenis pelayanan yang bisa diselesaikan dengan bantuan website SIKECE. Jenis layanan tersebut berupa surat keterangan kematian, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat izin keramaian, data janda tua, surat keterangan domisili, surat keterangan belum menikah, surat pengantar nikah, data lansia, data yatim piatu, surat keterangan belum bekerja, surat keterangan belum memiliki rumah, izin UMKM, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan penghasilan, data rumah ibadah, dan surat keterangan tanggungan.

Warga hanya perlu meminta tanda tangan ketika file sudah di cetak kemudian bentuk pelayanan akan otomatis diketahui oleh pihak kelurahan. Penggunaan website SIKECE diketahui berkembang sebagai kebutuhan dalam pelayanan terutama seiring masifnya sosialisasi yang membuat masyarakat sudah mengenal penggunaan website ini. Dalam hal ini, website SIKECE terbukti dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan secara online. Hal serupa didukung juga oleh (Arifin et al., 2024) bahwa adanya sistem informasi administrasi layanan kependudukan memungkinkan penduduk dalam mengajukan permohonan surat keterangan secara online sehingga menjadi lebih efisien. Dalam penelitian (Sari et al., 2021) juga disebutkan bahwa adanya pelayanan publik dalam wujud website yang bisa diakses secara online ini mempermudah masyarakat dari yang awalnya pelayanan dilakukan secara manual dengan mengharuskan warga mendatangi kantor kelurahan langsung untuk mendapatkan layanan kini bisa dilakukan secara mandiri di rumah dengan akses internet. Tingkat melek teknologi masyarakat Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur diketahui belum merata. Hal ini menjadikan terdapat sebagian kelompok masyarakat yang mudah menggunakan dan mengakses SIKECE yaitu generasi muda yang terbiasa dengan gadget dan masyarakat dengan latar belakang pendidikan yang cukup. Kelompok masyarakat tersebut diketahui lebih mahir dan mudah dalam mengakses website. Sementara itu, terdapat juga kelompok masyarakat seperti kalangan tua yang tidak terbiasa dengan teknologi merasakan kesulitan dalam penggunaan website SIKECE sehingga membutuhkan bantuan dari anak maupun kerabat yang lebih paham terkait penggunaan website SIKECE. Beberapa masyarakat di kawasan tertentu juga memiliki akses internet yang belum memadai sehingga kesulitan dan terkendala dalam mengakses website SIKECE. Hal serupa juga ditunjukkan dalam (Kusuma et al., 2022) bahwa kendala yang terjadi dalam digital *governance* yaitu seringkali banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi sistem informasi dan kurang paham teknologi sehingga merasa kesulitan dalam melakukan akses.

Pengukuran indikator kemudahan tentu menjadi hal penting dalam pengembangan website SIKECE. Dari temuan wawancara, kemudahan penggunaan diukur melalui data kunjungan masyarakat yang dianggap bahwa masyarakat bisa mengakses website secara mudah. Diketahui bahwa, pengukuran kemudahan ini dilakukan dengan meninjau data kunjungan masyarakat dimana menunjukkan angka yang terbilang besar yaitu mencapai ribuan akses dari masyarakat. Dengan website ini, masyarakat tidak perlu kerepotan mendatangi rumah RT dalam pengambilan dokumen yang harus diisi secara manual, melainkan

dapat langsung mengakses website dan tinggal meminta tanda tangan saja. Kelurahan sejauh ini secara formal belum melakukan survei kepuasan ataupun uji coba *usability* kepada masyarakat. Pihak kelurahan yang beberapa kali mengajukan pertanyaan kepada warga mengenai apa yang dirasakan setelah peluncuran website SIKECE dimana hasil jawaban masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat memberikan tanggapan positif dari kemudahan penggunaan.

Personalization and Customization

Indikator personalization and customization juga menjadi aspek dalam analisis website *usability*. *Customization and Personalization* adalah suatu bentuk desain atau ketersediaan konten pada website yang berisikan informasi yang telah disesuaikan dengan kebutuhan user tertentu. Disebutkan dalam (Fifaldyovan & Sumardi, 2024) bahwa personalization and customization ialah pengalaman pengguna yang didapatkan dari reaksi emosional atas kustomisasi situs pada website. Hal ini berarti bahwa indikator ini merupakan penilaian apakah situs bisa membuat pengguna berlama lama dan nyaman dalam menggunakan situs website sehingga memutuskan menggunakan layanan online yang ditawarkan oleh SIKECE. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa secara internal penggunaan SIKECE oleh staf kelurahan dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dibandingkan sistem sebelumnya. Terdapat efisiensi waktu yang terjadi dalam proses pelayanan oleh staf dimana dulunya masyarakat perlu ke rumah RT untuk meminta kertas untuk mendapatkan pelayanan kemudian pengisian dilakukan secara manual, namun saat ini dilakukan secara online. Diungkapkan langsung oleh Kepala Lurah bahwa, “ *Masyarakat bisa langsung menentukan mau mendapatkan jenis pelayanan apa dengan persyaratan yang harus dilengkapi. Setelah hasilnya di print barulah minta TTD bapak/ibu RT, ataupun bisa langsung ke kelurahan jika bapak/ibu sedang tidak berada di rumah. Jadi waktu yang dulunya bisa cukup lama dan tergantung dari keberadaan bapak/ibu RT sekarang tidak ada lagi persoalan terebut. Jadi kami menilai website ini dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dibandingkan sistem yang ada sebelumnya di kelurahan ini.*”

Dari wawancara tersebut dapat dipahami bahwa terdapat efisiensi waktu dari proses pelayanan yang sebelumnya lama karena harus dilakukan pengisian formulir secara manual saat ini menjadi lebih cepat karena pengisian secara langsung melalui website. Waktu pelayanan juga dulunya bergantung dari keberadaan bapak/ibu RT yang harus ditemui oleh warga untuk mendapatkan pelayanan namun saat ini seluruh masyarakat dapat langsung mengajukan layanan dari website sehingga dapat dipahami jika website SIKECE mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dibandingkan sistem yang sebelumnya. Jika ditinjau dari sisi efisiensi maka penggunaan website terbilang efisien bagi pengguna maupun staf. Dari sisi pengguna maka warga tidak perlu datang langsung ke kantor untuk melakukan pengisian form manual dan mengurus berbagai perizinan serta prosedur karena bisa diurus secara online dan tinggal dicetak saja. Sementara bagi staf kelurahan, adanya website dapat mengurangi beban kerja karena lebih praktis ketika warga mengajukan pelayanan dari online dan hanya membutuhkan TTD dari pihak kelurahan sebelum diproses lebih lanjut. Temuan ini didukung oleh (Arifin et al., 2024) yang mengungkapkan bahwa adanya sistem informasi mampu mempermudah pengguna dalam mendapatkan layanan dari manual menjadi sistem online sehingga lebih efisien dan cepat.

Tantangan terbesar yang dihadapi oleh Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur dalam pengelolaan dan pengembangan website SIKECE sehingga terus optimal dalam pelayanan publik yaitu terkait server yang saat ini masih bergantung terhadap pihak RAPP. Hal ini menjadikan kelurahan berusaha pada tahun mendatang mendapatkan akses server yang

berbeda bukan lagi pihak swasta melainkan dengan server pemerintah dan menciptakan aplikasi yang sifatnya lebih mudah digunakan dibanding website. Nantinya aplikasi yang dikembangkan ini harapannya bisa bersifat permanen dan dapat digunakan seluruh masyarakat di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur. Kemudian, tantangan sosialisasi dihadapi dengan menggencarkan sosialisasi kepada masyarakat sehingga seluruh masyarakat dapat mengetahui bahwa proses layanan kelurahan bisa dilakukan secara online melalui website SIKECE.

Dalam mengatasi isu aksesibilitas, kustomisasi, dan kemudahan penggunaan Kelurahan menginisiasi rencana pengembangan terhadap website SIKECE. Pihak kelurahan mengupayakan adanya perbaikan website SIKECE dalam tahun mendatang sebagai aplikasi. Penting dalam pengembangan website lebih lanjut dilakukan pengembangan sistem dengan menyediakan aplikasi (Arifin et al., 2024). Kemudian, pada SIKECE akan ditambahkan fitur bantuan maupun dukungan berbentuk live chat ataupun chatbot, menyediakan nomor telepon dan email pihak kelurahan yang dapat dihubungi setiap saat. Pihak kelurahan juga akan menyusun panduan penggunaan yang memuat tutorial langkah demi langkah dalam penggunaan website sikece. Aksesibilitas: 1) Pastikan website dapat diakses oleh semua orang, termasuk penyandang disabilitas. 2) Sediakan opsi untuk mengubah ukuran teks, kontras warna, dan bahasa. 3) Pastikan website responsif dan dapat diakses melalui berbagai perangkat (komputer, smartphone, tablet). Panduan Pengguna yang Komprehensif: 1) Buat panduan pengguna dalam format yang mudah dipahami (misalnya, PDF, video tutorial). 2) Sertakan penjelasan tentang setiap fitur dan layanan. 3) Berikan contoh penggunaan yang jelas. 4) Sediakan versi cetak panduan untuk masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.

Faktor Penghambat yang Berpengaruh

Dalam penggunaan website SIKECE, terdapat juga beberapa faktor penghambat yang berpengaruh. Dirangkum dari hasil wawancara kepada warga, diketahui terdapat tiga faktor utama yaitu kurangnya sosialisasi, kondisi masyarakat yang belum melek digital, dan internet yang kurang memadai. Sosialisasi terkait penggunaan website SIKECE memang masih terbatas di kalangan warga. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Lurah bahwa kendala yang dirasakan dalam penggunaan SIKECE yaitu di awal-awal peluncuran website yaitu sosialisasi yang terbatas kepada masyarakat sehingga tidak seluruh masyarakat mengetahui adanya website ini. Sosialisasi yang masih terbatas menyebabkan warga belum memiliki pemahaman terkait fungsi, manfaat beserta cara dalam penggunaan website SIKECE. Masyarakat juga belum mengetahui jika layanan kependudukan dan administrasi lain bisa dilakukan dengan platform online saja. Apabila sosialisasi dilakukan sekali saja, maka masyarakat cenderung lupa. Hal ini berdampak pada penggunaan yang masih rendah walaupun Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur sudah meluncurkan sistem SIKECE. Di awal peluncurannya ketika sosialisasi masih minim, masyarakat juga masih banyak yang memilih cara manual dan konvensional karena menganggap sistem website lebih ribet dan menyulitkan. Namun, seiring berjalannya waktu pihak kelurahan melakukan sosialisasi secara masif kepada masyarakat sehingga SIKECE sudah dianggap sebagai kebutuhan dalam sistem pelayanan yang diberikan kelurahan. Dalam (Fitriani & Nurlaily, 2024) disebutkan bahwa sosialisasi dan edukasi terkait penggunaan website perlu dilakukan agar masyarakat paham pelayanan publik di kelurahan setempat dapat dilakukan secara online dengan lebih mudah untuk menjawab kebutuhan masyarakat di era saat ini.

Masyarakat yang belum melek digital juga menjadi penghambat dalam penggunaan website SIKECE. Dari wawancara, terdapat keluhan bahwa masalah yang terjadi yaitu melek teknologi masyarakat secara umum belum merata di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur. Hal

ini menghambat penggunaan website SIKECE secara optimal karena beberapa warga masih terkendala dalam penggunaanya. Diketahui bahwa sebagian warga terutama yang kalangan tua tidak terbiasa menggunakan website pada smartphone untuk layanan administratif sehingga kebingungan dalam mengajukan layanan publik. Literasi digital masyarakat yang masih rendah juga seringkali membuat warga merasakan kebingungan, takut salah, juga malas uji coba sistem baru. Pada kelompok lanjut usia ataupun masyarakat dengan pendidikan rendah membutuhkan adanya pendampingan. Beberapa hal inilah yang menghambat penggunaan website SIKECE secara optimal. Seperti halnya disebutkan bahwa orang tua banyak yang tidak memiliki media sosial dan sulit mengakses internet sehingga mengenalkan website sebagai inovasi pelayanan berbasis e-government cenderung sulit (Amanda & Agusti, 2023). Untuk itu, penting diperhatikan tampilan website ataupun aplikasi anntinya yang lebih sederhana untuk mempermudah pemahaman. Masyarakat juga perlu ditingkatkan literasi digitalnya dengan bertahap.

Selanjutnya, akses internet yang kurang memadai juga menjadi faktor penghambat mengakses website SIKECE. Dalam (Fathimatuzzahra & Dompa, 2024) disebutkan bahwa di Indonesia memang banyak terjadi kasus kesenjangan akses internet dimana dalam beberapa titik akses internet tidak tersedia secara merata. Beberapa wilayah di Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur diketahui tidak begitu bagus dalam mengakses internet sehingga pelayanan publik yang ditawarkan melalui website SIKECE menjadi kurang mudah digunakan. Warga akan sulit mengakses fitur di website apabila terkendala akses internet. Ketika internet aksesnya kurang bagus maka loading website cenderung lambat terutama ketika melakukan upload berkas dimana hal ini membuat proses pengurusan layanan menjadi terhambat dan berlangsung lama. Kendala yang menghambat ini menjadikan banyak warga merasa kebingungan dan memilih datang langsung ke kantor untuk melakukan pengurusan secara manual. Bahkan persepsi pengguna terkait keandalan dan kemudahan terhadap website SIKECE menjadi menurun. Untuk itu diperlukan solusi seperti penyediaan WIFI publik ataupun mengoptimalkan website sehingga akses lebih ringan dan cepat dilakukan meskipun jaringan internet tidak terlalu stabil.

KESIMPULAN

Website SIKECE dikembangkan untuk mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat Kelurahan Pangkalan Kerinci Timur. Berdasarkan hasil temuan analisis dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa websiet SIKECE secara umum mempunyai tingkat aksesibilitas yang baik walaupun masih ditemui kendala dari sisi akses internet dan jaringan. Selanjutnya, pada indikator *easy of use* diketahui bahwa website SIKECE mudah dipahami, diakses dan digunakan oleh masyarakat. Terdapat 17 jenis pelayanan yang bisa diselesaikan oleh warga dengan website SIKECE sehingga keperluan administrasi bisa dilakukan mandiri secara online tanpa perlu datang ke kantor yang meningkatkan efisiensi dari sisi warga maupun staf kelurahan. Pada indikator *customization* dan *personalization* diketahui bahwa penggunaan SIKECE oleh staf kelurahan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan dibanding sebelumnya sehingga terdapat efisiensi waktu. Untuk ke depannya, kelurahan berharap bahwa website SIKECE dapat dikembangkan sebagai aplikasi untuk tahun mendatang sehingga bisa ditambahkan berbagai fitur seperti fitur bantuan, fitur live, chatbot, dan nomor telepon maupun email. Untuk faktor penghambat dalam website *usability* yaitu sosialisasi yang masih terbatas, masyarakat yang belum melek digital, serta akses internet yang belum memadai.

Saran bagi pihak kelurahan yaitu dapat segera menginisiasi pembuatan aplikasi SIKECE dengan menyediakan panduan terkait prosedur mendapatkan pelayanan publik kelurahan di aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami. Dalam meningkatkan keterjangkauan

masyarakat terhadap website SIKECE maka sosialisasi dapat dilangsungkan dengan lebih rutin baik seperti ketika pertemuan RT untuk pendekatan yang lebih intim maupun persebaran informasi melalui media sosial dan banner di titik strategis. Kemudian, saran bagi peneliti selanjutnya yaitu dapat menggali lebih mendalam mengenai website SIKECE dari sisi aplikasi seperti desain, fitur, navigasi dan lainnya yang dapat menjadi indikator penilaian *website usability* bagi masyarakat sebagai pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Addriani, Y., & Handrian, E. (2025). E-Readiness Dalam Penerapan Sistem Kerja Cepat (SIKECE) Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Lurah Kerinci Timur Kabupaten Pelalawan. *Journal of Public Administration Review*, 2(1), 122–140.
- Amanda, D., & Agusti, F. R. (2023). Inovasi Pelayanan Berbasis E-Government Melalui Aplikasi Sistem Antrian Online (Sianton) Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Pekanbaru. *Journal of Administration Studies*, 1(1), 30–40.
- Arifin, A. N., Hermaliani, E. H., Mandiri, U. N., Kependudukan, A., Website, T., & Website, T. (2024). Perancangan sistem informasi layanan kependudukan berbasis web pada kelurahan jatimulya depok. 5(1), 9–14.
- Committee, I. C. Society. S. E. T. (1983). *IEEE Standard Glossary of Software Engineering Terminology* (Vol. 729, Issue 1983). IEEE.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61, 61–62.
- Fathimatuzzahra, R. N., & Dompak, T. (2024). Menjembatani kesenjangan akses internet: Studi kasus Indonesia dan Brunei Darussalam. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial Dan Teknologi (SNISTEK)*, 6, 147–153.
- Fifaldyovan, M. I., & Sumardi. (2024). Antesenden Perceived Website Service Quality : Studi Kasus Konsumen E-Ticketing. *Muara : Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 7(2), 29–33.
- Fitriani, Y., & Nurlaily, D. (2024). Sosialisasi sistem pelayanan publik di Kelurahan Lamaru Balikpapan Timur. *Community Empowerment Journal*, 2(1), 29–35.
- Hanifah, R. (2016). Perangkingan usability website menggunakan metode multiple criteria decision analisys.
- Hartono, D. U., & Mulyanto, E. (2010). Electronic government pemberdayaan pemerintahan dan potensi desa berbasis web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9–21.
- Hodzic, Ravselj, D., & Alibegovic, D. (2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Cent Eur Pub Admin Rev*, 19, 159.
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2020). Evaluasi aksesibilitas website covid19.kaltimprov.go.id menggunakan sortsite 5.3.5. 9(2), 119–130.
- Iso, W. (1998). 9241-11. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs). *The International Organization for Standardization*, 45(9), 22.
- Kamela, H. (2025). Pengembangan Teknologi Keberlanjutan Berbasis E-Governance dengan Kecerdasan Buatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Pemerintah. Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi, 9(2), 1251–1268.
- Kusuma, A. W., Setyaningsih, H., Garis, R. R., Sari, M. R., Meriyani, M., Astuti, N. S. P., & Suryaman, M. (2022). Membangun Desa Dengan Dengan Penerapan Literasi Berbasis Digital Governance. *Je (Journal Of Empowerment)*, 3(1), 1–15.
- Libarkin, J. C., & Kurdziel, J. P. (2002). Research methodologies in science education: The qualitative-quantitative debate. *Journal of Geoscience Education*, 50(1), 78–86.

- Manuhutu, M. A., Ferdinandus, W., & Uktolseja, L. J. (2025). Rancang Bangun E-Government: Transparansi dan Pelayanan Publik. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 3571–3579.
- Natika, L. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital : Studi Kasus Di Kabupaten Subang. <Http://Ejournal.Unsub.Ac.Id/Index.Php/Publik>.
- Pratiwi, A., Pradita, R. D., Priageng, S. P., & Sartika, R. D. (2025). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Bpom Mobile Sebagai Jaminan Kepercayaan Konsumen. *Jurnal Multidisipliner Kapalamada*, 4(02), 83–99.
- Putri, I. G. A. A. M., Husni, M., & Anam, K. (2025). Pengaruh Trust dan Easy of Use Terhadap Minat Beli Ulang pada Marketplace Shopee di Kota Mataram. *Economics Note*, 1(1), 7–15.
- Rafi, M., Nurmandi, A., & Afandi, S. A. (2020). Analisis Kegunaan Website Kementerian Agama Provinsi DIY dan Provinsi Riau. *Jurnal Komunikasi*, 12(1), 92–107.
- Rizki, J., Cempaka, R., & Aprillia, N. (2025). Pemanfaatan E-Government Untuk Meningkatkan Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Network: Jurnal Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Komputer Sains*, 1(1), 20–29.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Goverment: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2014). Diffusion of innovations. In An integrated approach to communication theory and research (pp. 432–448). Routledge.
- Safitri, P. (2025). Implementasi E-Government di Kabupaten Donggala: Tantangan dan Strategi untuk Meningkatkan Tata Kelola Publik. *Jurnal Masyarakat Indonesia*, 1(01), 31–40.
- Sari, A. P., Kurnia, D. D., & Rudianto, B. (2021). Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Berbasis Web. *Hexagon*, 2(2), 66–70.
- Suhara, R. B., Sapari, Y., & Laksana, M. O. (2025). Digitalisasi Hubungan Masyarakat Melalui Implementasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government. *Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 4(7), 4565–4567.
- Sukaris, Widiharti, Rahim, A. R., Pratama, A. D. E., Santoso, R. A., & Handayani, A. (2024). Membangun Web Dinamis dan Pengelolaan Informasi Untuk UMKM Kemuteran, Kabupaten Gresik. *DedikasiMU : Journal of Community Service*, 6(2), 194–201.
- Trisna, E., Azizah, P., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., Surabaya, U. N., Ilmu, S., Negara, A., Ilmu, F., & Surabaya, U. N. (2023). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya Meirinawati Abstrak. *Publika*, 1461–1474.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test. *Decision Sciences*, 27(3), 451–481.
- Wijaya, A. F., Matius, T., Mulyana, S., & Liunard, G. J. (2025). Desain User Experience (UX) Pada Website Smart City untuk Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Publik. 4(2), 69–75.