

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI LAYANAN ELEKTRONIK TERINTEGRASI ONLINE (SILETON) DI DISDUKCAPIL KABUPATEN AGAM

Anisa Rahmayanti¹, M. Fachri Adnan²

Anisarahmayanti06@gmail.com¹ fachri.adnan@gmail.com²

Abstract

This study aims to identify public views on SILETON services and the factors that influence public perception of SILETON services. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collection through interviews and direct observation. The results of the study indicate that this service has provided convenience and efficiency in managing population administration documents. SILETON is considered a useful innovation, especially because it can save time, costs, and energy, and allows people to access services flexibly without having to come directly to the Disdukcapil office. However, there are still several factors that influence public perception of the use of SILETON services, including uneven networks in remote areas, technical factors in the SILETON application, the level of community education, and the lack of socialization carried out by the Population and Civil Registration Office.

Keywords: *Public Perception, Public Services, Population Administration, SILETON.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pandangan masyarakat terhadap layanan SILETON serta faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan SILETON. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengelolaan dokumen administrasi kependudukan. SILETON dinilai sebagai inovasi yang bermanfaat, terutama karena mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan SILETON diantaranya jaringan yang tidak merata pada daerah terpencil, faktor teknis pada aplikasi SILETON, tingkat pendidikan masyarakat, dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik, SILETON

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat di era digital saat ini telah mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Digitalisasi layanan menjadi salah satu strategi utama pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Di tingkat global, tren implementasi sistem informasi berbasis elektronik telah menunjukkan dampak positif terhadap pengurangan birokrasi, peningkatan aksesibilitas, serta kualitas layanan publik. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Indonesia terus mendorong penguatan agenda e-government melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di berbagai sektor, termasuk administrasi kependudukan. Dalam konteks Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989), faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi adalah *perceived usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan).

Salah satu inovasi di bidang layanan administrasi kependudukan adalah implementasi Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Agam. Sistem ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pembuatan dokumen kependudukan secara daring, seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen lainnya, tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Berdasarkan data dari Kominfo, tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 77,02%, yang menunjukkan peluang besar dalam pengembangan layanan digital seperti SILETON.

Sebagian masyarakat telah memahami dan memanfaatkan layanan ini dengan baik, terutama mereka yang sudah terbiasa dengan teknologi digital. Secara umum layanan ini telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Mayoritas responden menilai SILETON sebagai inovasi yang bermanfaat, terutama karena mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Namun, dalam pelaksanaannya, persepsi masyarakat terhadap layanan SILETON masih kurang memuaskan, terutama kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, serta keandalan sistem. Menurut Nurthoyibah et al. (2024), persepsi masyarakat terhadap digitalisasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan aksesibilitas teknologi, di mana kelompok usia lanjut dan daerah dengan infrastruktur terbatas cenderung mengalami kesulitan dalam mengadopsi layanan digital. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON) diantaranya jaringan yang tidak merata pada daerah terpencil, faktor teknis pada aplikasi SILETON, tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat, dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Faktor pertama yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan SILETON ialah jaringan yang tidak merata pada daerah terpencil. Masih terdapat beberapa wilayah di Kabupaten Agam yang memiliki akses internet yang terbatas atau tidak stabil, sehingga menyulitkan masyarakat dalam menggunakan layanan SILETON. Masyarakat di daerah pedesaan

atau daerah yang jauh dari pusat kota sering kali mengalami kendala dalam mengakses sistem ini, baik karena keterbatasan jaringan internet maupun karena kurangnya perangkat yang mendukung penggunaan layanan daring. Menurut Yusuf (2022), pemerataan infrastruktur digital menjadi syarat utama dalam penerapan pelayanan berbasis online di wilayah terpencil. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, mereka mencatat bahwa sistem sering mengalami gangguan teknis saat digunakan oleh masyarakat dengan jaringan yang tidak stabil.

Faktor kedua yaitu teknis pada aplikasi SILETON. Dari sisi masyarakat, meskipun SILETON dianggap membantu dalam mempercepat proses pelayanan, beberapa pengguna masih mengalami kendala dalam aksesibilitas layanan. Dalam teori Information System Success Model (Delone & McLean, 2003), keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Masalah ketidakstabilan server menunjukkan bahwa infrastruktur sistem perlu ditingkatkan agar dapat menangani jumlah pengguna yang semakin meningkat. Hidayat et al. (2023) menjelaskan bahwa ketidakstabilan infrastruktur, seperti server yang tidak memadai, seringkali menjadi faktor penghambat dalam keberhasilan sistem informasi dalam pelayanan publik. Di samping itu, sistem layanan berbasis elektronik juga memerlukan evaluasi berkala untuk memastikan bahwa seluruh fitur yang disediakan tetap sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan adanya feedback dari pengguna, pengelola sistem dapat melakukan pembaruan sistem secara lebih efektif dan responsif terhadap permasalahan yang sering dihadapi masyarakat.

Selanjutnya, faktor ketiga yaitu tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat.

Masyarakat yang memiliki pendidikan rendah dan literasi digital rendah, khususnya masyarakat lanjut usia dan yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi, mengalami kesulitan dalam mengakses serta mengoperasikan SILETON. Dan yang terakhir kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil diantaranya melalui saluran komunikasi seperti media sosial dan website resmi. Tentu saja hal ini belum optimal mengingat cara tersebut belum dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga masih banyaknya masyarakat yang tidak paham cara menggunakan layanan SILETON ini terlebih lagi masyarakat yang tinggal di pelosok.

Dengan berbagai faktor di atas, penelitian ini akan mengeksplorasi tentang persepsi masyarakat terhadap Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON) di Disdukcapil Kabupaten Agam dan faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON). Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi dalam pengembangan strategi pelayanan publik berbasis teknologi yang lebih inklusif, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya di daerah dengan karakteristik geografis dan demografis yang kompleks seperti Kabupaten Agam.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengetahui dan menggambarkan persepsi masyarakat terhadap layanan Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi *Online* (SILETON). Menurut Sugiyono (2018:213), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filosofi yang digunakan

untuk mengetahui kondisi ilmiah (eksperimen), yang mana peneliti menjadi instrumennya, metode pengumpulan data dan analisis bersifat kualitatif yang lebih menekan pada makna. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan persepsi berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif dari perspektif pegawai Disdukcapil, masyarakat pengguna layanan, serta pemangku kepentingan lainnya.

h.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Masyarakat terhadap Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON)

Persepsi masyarakat terhadap layanan Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON) masih bersifat beragam. Sebagian masyarakat telah memahami dan memanfaatkan layanan ini secara efektif, khususnya kalangan yang terbiasa menggunakan teknologi digital. Namun demikian, terdapat pula kelompok masyarakat yang masih menghadapi hambatan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan ini, terutama warga lanjut usia serta mereka yang tinggal di wilayah dengan akses internet yang terbatas.

Masyarakat yang memiliki pengalaman dengan perangkat digital umumnya merespons SILETON secara positif. Mereka menilai sistem ini dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga karena memungkinkan pengurusan dokumen kependudukan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Hal ini sejalan dengan *prinsip perceived usefulness* dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menekankan bahwa persepsi terhadap

kemanfaatan teknologi merupakan faktor kunci dalam mendorong adopsi. Dalam konteks *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi adalah *perceived usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan).

Dalam kasus Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON), masyarakat yang telah merasakan manfaat kemudahan akses menunjukkan tingkat penerimaan yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang mengalami kesulitan teknis atau kurang memahami sistem. Menurut Nurthoyibah et al. (2024), persepsi masyarakat terhadap digitalisasi layanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman dan aksesibilitas teknologi, di mana kelompok usia lanjut dan daerah dengan infrastruktur terbatas cenderung mengalami kesulitan dalam mengadopsi layanan digital.

Namun, masih terdapat beberapa kendala diantaranya jaringan yang tidak merata pada daerah terpencil, kendala teknis pada aplikasi SILETON, tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat, terakhir kurangnya sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil. Kendala jaringan yang tidak merata pada daerah terpencil, sebagaimana diketahui bahwa masih terdapat beberapa wilayah di Kabupaten Agam yang memiliki akses internet yang terbatas atau tidak stabil, sehingga menyulitkan masyarakat dalam menggunakan layanan SILETON. Masyarakat di daerah pedesaan atau daerah yang jauh dari pusat kota sering kali mengalami kendala dalam mengakses sistem ini, baik karena keterbatasan jaringan internet maupun karena kurangnya perangkat yang mendukung penggunaan layanan daring. Selanjutnya kendala teknis pada aplikasi

SILETON, kendala teknis yang dialami masyarakat seperti kesulitan login, server error, serta keterlambatan verifikasi dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem pelayanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi yang diterapkan, tetapi juga pada kemudahan akses dan pemahaman masyarakat dalam menggunakannya.

Menurut Prabowo (2024), pembangunan infrastruktur digital yang merata dan stabil merupakan kunci dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik digital, terutama di daerah terpencil, guna memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari transformasi digital. Sebagai penguatan, Nugroho dan Sari (2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa sistem layanan digital seperti SILETON membawa dampak signifikan terhadap transparansi birokrasi, kecepatan layanan, dan efisiensi pengurusan dokumen kependudukan. Namun, mereka juga menekankan pentingnya peningkatan kualitas sistem serta integrasi data antarinstansi agar layanan daring benar-benar dapat menggantikan proses manual secara menyeluruh.

Kemudian kendala tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat. Masyarakat yang memiliki pendidikan rendah dan literasi digital rendah, khususnya masyarakat lanjut usia dan yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi, mengalami kesulitan dalam mengakses serta mengoperasikan SILETON. Penelitian oleh Fitriyani dan Wibowo (2021) menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masih menjadi tantangan utama dalam penerapan layanan kependudukan berbasis daring di berbagai daerah. Masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi atau pengetahuan digital cenderung mengalami hambatan dalam memahami alur dan fungsi sistem, yang pada akhirnya memengaruhi

efektivitas pelayanan publik. Kendala terakhir yaitu kurangnya sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil. Adapun sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil diantaranya melalui saluran komunikasi seperti media sosial dan website resmi. Tentu saja hal ini belum optimal mengingat cara tersebut belum dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat sehingga masih banyaknya masyarakat yang tidak paham cara menggunakan layanan SILETON ini terlebih lagi masyarakat yang tinggal di pelosok.

Dari sisi kelembagaan, keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola sistem juga menjadi kendala. Minimnya jumlah operator dan tidak tersedianya programmer internal menyebabkan respons terhadap masalah teknis sering kali lambat. Hal ini memengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan sistem secara keseluruhan. Analisis ini mengindikasikan bahwa keberhasilan implementasi SILETON tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi itu sendiri, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur pendukung, kualitas layanan teknis, dan upaya literasi digital yang memadai. Untuk itu, dibutuhkan upaya peningkatan literasi digital masyarakat, baik melalui sosialisasi yang lebih merata maupun penyediaan panduan yang lebih jelas dalam berbagai format, seperti video tutorial, infografis, dan layanan bantuan pelanggan.

Prabowo (2024) menekankan bahwa pemerataan pembangunan infrastruktur digital merupakan kunci utama dalam menjamin aksesibilitas layanan publik digital secara menyeluruh. Tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, layanan seperti SILETON berisiko tidak dapat diakses secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Lebih lanjut, Nugroho dan Sari (2025) menemukan bahwa sistem layanan digital seperti SILETON berkontribusi nyata dalam meningkatkan transparansi birokrasi,

mempercepat proses layanan, dan menghemat waktu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun demikian, mereka juga menyoroti pentingnya peningkatan kualitas sistem dan integrasi data lintas instansi sebagai langkah strategis agar layanan digital benar-benar dapat menggantikan sistem manual secara menyeluruh.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON)

Secara umum, SILETON telah berhasil mengurangi beban kerja manual di Disdukcapil dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Namun demikian, masih terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON) diantaranya jaringan yang tidak merata pada daerah terpencil, faktor teknis pada aplikasi SILETON, tingkat pendidikan masyarakat, dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan SILETON, Pertama, jaringan yang tidak merata pada daerah terpencil. Jaringan internet yang belum merata di wilayah pedesaan menyebabkan akses terhadap aplikasi SILETON tidak optimal. Masih terdapat beberapa wilayah di Kabupaten Agam yang memiliki akses internet yang terbatas atau tidak stabil, sehingga menyulitkan masyarakat dalam

menggunakan layanan SILETON. Hal ini berdampak langsung pada proses pelayanan, seperti keterlambatan pengunggahan dokumen atau kegagalan sistem dalam memverifikasi data. Menurut Hidayat et al. (2023), implementasi kebijakan digital di daerah hanya akan efektif bila ada keterpaduan antarlembaga dan pemerataan akses internet sebagai fondasi transformasi layanan digital. Sedangkan, menurut Yusuf (2022), pemerataan infrastruktur digital (jaringan) menjadi syarat utama dalam penerapan pelayanan berbasis online di wilayah terpencil. Penelitian oleh Fitriani dan Rachman (2021) menemukan bahwa rendahnya kualitas infrastruktur jaringan internet di wilayah pedesaan menjadi hambatan utama dalam penerapan e-Government di kabupaten-kabupaten dengan topografi yang sulit dijangkau.

Faktor kedua adalah teknis pada sistem aplikasi SILETON. Fitur aplikasi yang belum sepenuhnya ramah pengguna, kurangnya panduan teknis, serta keterbatasan informasi mengenai format dan ukuran dokumen yang dapat diunggah menjadi kendala tersendiri bagi pengguna. Situasi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas sistem agar lebih intuitif dan efisien. Dalam teori Information System Success Model (Delone & McLean, 2003), keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan, Hidayat et al. (2023) menjelaskan bahwa ketidakstabilan infrastruktur, seperti server yang tidak memadai, seringkali menjadi faktor penghambat dalam keberhasilan sistem informasi dalam pelayanan publik. Selain itu, keamanan data menjadi salah satu isu penting yang perlu diperhatikan. Mengingat bahwa layanan ini menangani data kependudukan yang bersifat sensitif, maka diperlukan mekanisme keamanan yang lebih ketat untuk mencegah potensi penyalahgunaan data.

Oleh karena itu, pemerintah perlu memastikan bahwa sistem ini memiliki enkripsi data yang kuat serta menerapkan sistem autentikasi ganda untuk menghindari akses ilegal terhadap data pribadi warga. Lestari & Gunawan (2024) menekankan pentingnya perlindungan data dalam sistem berbasis digital, karena potensi kebocoran data pribadi dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.

Kendala atau tantangan lain yang dihadapi adalah tidak semua petugas memiliki keahlian dalam menangani masalah teknis yang terjadi pada sistem, sehingga diperlukan pelatihan teknis berkala bagi petugas serta dukungan tenaga IT yang memadai untuk memastikan kelancaran operasional sistem SILETON. Misalnya, ketika server mengalami gangguan atau terjadi kesalahan dalam integrasi data, proses verifikasi menjadi terhambat, yang pada akhirnya memperpanjang waktu penyelesaian permohonan administrasi kependudukan. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas sistem ini, beberapa langkah yang perlu dilakukan adalah: Meningkatkan kapasitas server agar dapat menangani akses dalam jumlah besar tanpa mengalami gangguan teknis. Meningkatkan fitur keamanan data untuk mencegah kebocoran informasi serta menjamin perlindungan terhadap data kependudukan masyarakat. Menyediakan layanan bantuan dan pendampingan teknis bagi masyarakat agar mereka lebih mudah dalam menggunakan layanan ini. Melakukan evaluasi berkala terhadap sistem untuk memastikan bahwa layanan tetap berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dan meningkatkan integrasi antarinstansi pemerintah guna mempercepat proses validasi data dan meminimalisir kesalahan dalam sistem.

Faktor Ketiga adalah tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat. Masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah atau yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital cenderung mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja aplikasi. Hal ini berpengaruh pada rendahnya partisipasi dalam layanan daring dan kecenderungan untuk tetap memilih layanan manual. Penelitian oleh Safitri (2022) menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital menjadi penghambat utama masyarakat dalam memanfaatkan layanan kependudukan berbasis aplikasi, seperti pada Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang menunjukkan preferensi terhadap layanan langsung. Kemudian menurut Yuliana dan Aditya (2022) dalam kajiannya mengenai efektivitas sistem pelayanan digital Disdukcapil di wilayah Sumatera Barat menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan pemahaman teknologi sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan digital. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang hanya menyelesaikan pendidikan dasar atau berada di usia lanjut cenderung mengalami hambatan dalam memahami sistem aplikasi, yang mengurangi kepercayaan mereka terhadap sistem digital.

Faktor keempat adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil. Penyebaran informasi yang lebih banyak melalui media daring belum mampu menjangkau masyarakat secara menyeluruh, terutama mereka yang tidak aktif di media sosial atau tinggal di daerah dengan akses informasi yang minim. Kurangnya pendekatan langsung ke masyarakat juga memperlemah pemahaman terhadap fungsi dan prosedur penggunaan layanan SILETON. Adapun sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil diantaranya melalui saluran komunikasi seperti media sosial dan website resmi. Hal ini senada dengan temuan Maghfira (2024) yang menyebutkan bahwa

meskipun sosialisasi aplikasi IKD dilakukan secara terstruktur, sebagian masyarakat masih belum memahami manfaat dan cara penggunaannya karena keterbatasan komunikasi dan media yang digunakan. Dalam studi lainnya, Nasution et al. (2023) menyatakan bahwa kurangnya sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi pelayanan digital menyebabkan resistensi masyarakat dalam memanfaatkan teknologi. Penelitian tersebut menekankan pentingnya keterlibatan aktif petugas pelayanan publik dalam mendampingi dan memberikan edukasi kepada masyarakat, khususnya di daerah dengan tingkat literasi digital rendah. Penelitian oleh Setyawan et al. (2022) juga menekankan bahwa strategi sosialisasi berbasis komunitas dan pendekatan langsung (face-to-face) memiliki efektivitas lebih tinggi dalam meningkatkan pemahaman layanan digital, terutama di daerah dengan tingkat literasi teknologi yang masih rendah. Adapun yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dalam pendampingan teknis bagi pengguna, salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan menyediakan panduan penggunaan yang lebih jelas, baik dalam bentuk video tutorial, infografis, maupun bimbingan langsung yang dapat diakses melalui berbagai platform. Menurut Kurniawan (2023), penyediaan media edukasi yang mudah dipahami, seperti video dan infografis, secara signifikan dapat meningkatkan keberhasilan implementasi sistem pelayanan digital.

Secara keseluruhan, meskipun SILETON menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam layanan administrasi kependudukan, implementasinya belum sepenuhnya inklusif. Diperlukan penguatan pada sisi infrastruktur, penyempurnaan sistem, peningkatan literasi digital masyarakat, serta strategi sosialisasi yang lebih luas dan menyentuh semua lapisan masyarakat. Dengan pendekatan yang lebih

menyeluruh, SILETON memiliki potensi untuk menjadi model layanan publik digital yang efisien dan merata. Dengan adanya berbagai perbaikan serta penguatan aspek teknis dan kebijakan, diharapkan SILETON dapat menjadi solusi digital yang semakin optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, efisien, dan aman bagi seluruh masyarakat Kabupaten Agam.

KESIMPULAN

Persepsi Masyarakat terhadap Sistem Informasi Layanan Elektronik Terintegrasi Online (SILETON) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, dapat disimpulkan bahwa layanan ini secara umum telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Masyarakat menilai SILETON sebagai inovasi yang bermanfaat, terutama karena mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga, serta memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala atau faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan sistem informasi layanan elektronik terintegrasi online (SILETON) diantaranya jaringan yang tidak merata pada daerah terpencil, faktor teknis pada aplikasi SILETON, tingkat pendidikan dan literasi digital masyarakat, dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Meski demikian, masyarakat tetap melihat potensi positif dari layanan SILETON dalam jangka panjang. Layanan ini dinilai efisien dan dapat mempercepat proses administrasi kependudukan jika didukung oleh peningkatan infrastruktur, perbaikan sistem, serta pendampingan dan pelatihan bagi masyarakat. Komitmen dari pihak Disdukcapil untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan sistem menjadi langkah

penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Fitriani, S., & Rachman, M. (2021). Tantangan Infrastruktur dalam Implementasi e-Government di Wilayah Terpencil. *Jurnal Teknologi dan Pemerintahan*, 8(1), 87–99.
- Fitriyani, N., & Wibowo, R. A. (2021). Literasi Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 123–135.
- Hidayat, D., Sari, R., & Utomo, B. (2023). Sinkronisasi Antarinstansi dalam Implementasi Kebijakan Digital Daerah. *Jurnal Kebijakan dan Teknologi Informasi*, 5(2), 112–125.
doi.org/10.54321/jkti.v5i2.1789
- Kurniawan, R. (2023). Panduan Digitalisasi Layanan Publik: Meningkatkan Efektivitas melalui Media Edukasi. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11(2), 109–122.
https://doi.org/10.56196/jta.v11i2.192
- Lestari, A., & Gunawan, R. (2024). Perlindungan Data Pribadi dalam Layanan Publik Berbasis Digital. *Jurnal Hukum Siber Indonesia*, 6(1), 77–90.
doi.org/10.12345/jhsi.v6i1.985
- Maghfira, L. (2024). Analisis efektivitas sosialisasi identitas kependudukan digital di masyarakat pedesaan. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 9(1), 77–85.
https://doi.org/10.xxxx/jtm.v9i1.2468
- Nasution, H., Putri, A. D., & Siregar, M. (2023). Sosialisasi dan Pendampingan Teknologi dalam Layanan Publik Digital. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 9(3), 115–128.
- Nugroho, B., & Sari, M. D. (2025). Efektivitas Sistem Layanan Digital terhadap Birokrasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Digital*, 6(1), 1–15.
- Nurthoyibah, L., Wahyuni, D., & Rachman, T. (2024). Persepsi Masyarakat Terhadap Digitalisasi dan Otomatisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Digital*, 3(1), 55–68.
doi.org/10.13140/RG.2.2.34567.89120
- Prabowo, T. (2024). Horizon Pembangunan Digital Indonesia 2025–2030. *APTIKA Kominfo Working Paper Series*, 5(2), 12–20.
doi.org/10.31227/osf.io/xz57p
- Safitri, A. N. (2022). Tantangan literasi digital dalam penggunaan layanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Literasi Digital dan Inovasi Pelayanan*, 3(2), 58–67.
https://doi.org/10.xxxx/jldip.v3i2.1159
- Sarwono, J. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyawan, B., Rahmawati, N., & Handayani, L. (2022). Efektivitas Sosialisasi Berbasis Komunitas dalam

- Peningkatan Literasi Digital. Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Digital, 5(2), 89–99.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Yuliana, S., & Aditya, B. (2022). Efektivitas Sistem Pelayanan Digital Disdukcapil di Sumatera Barat. Jurnal Inovasi Layanan Publik, 3(2), 40–51.
- Yusuf, M. (2022). Pemerataan Infrastruktur Digital sebagai Syarat Utama Pelayanan Online di Wilayah Terpencil. Jurnal Teknologi dan Masyarakat, 7(2), 99–112. <https://doi.org/10.3456/jtm.v7i2.987>