

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Website E-Dukcapil di Kabupaten Karawang: Analisis E-GovQual

Siti Herlina ^{1*}; Lina Aryani ²

^{1,2} Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

*Correspondence : 2210631180040@student.unsika.ac.id

Date of submission: 30 June 2026 | Date of acceptance: 8 August 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website E-Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap aparaturnya penyelenggara layanan serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan mengacu pada kerangka *E-Government Quality (E-GovQual)* yang mencakup enam dimensi, yaitu *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction Environment*, *Reliability*, *Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Website E-Dukcapil telah berfungsi sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang cukup efektif dan mampu meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Dimensi kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan keandalan layanan telah terpenuhi dengan cukup baik melalui prosedur yang terstruktur, legitimasi institusi, serta penerapan standar operasional pelayanan. Namun demikian, interaksi sistem, kualitas konten informasi, dan dukungan pengguna masih memerlukan optimalisasi, terutama dalam mendukung kemandirian masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan Website E-Dukcapil masih bersifat *hybrid*, yaitu mengombinasikan sistem digital dengan dukungan aparaturnya secara langsung. Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan wilayah dan pendekatan kualitatif, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of population administration services provided through the E-Dukcapil Website at the Department of Population and Civil Registration of Karawang Regency. This research employs a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving service providers and community members as service users. The data analysis refers to the *E-Government Quality (E-GovQual)* framework, which consists of six dimensions: *Ease of Use*, *Trust*, *Functionality of the Interaction Environment*, *Reliability*, *Content and Appearance of Information*, and *Citizen Support*. The findings indicate that the E-Dukcapil Website has functioned as a relatively effective digital public service platform and has improved service accessibility for the community. The dimensions of ease of use, trust, and service reliability have been adequately fulfilled through structured procedures, institutional legitimacy, and standardized service operations. However, system interaction, information content quality, and user support still require further improvement to enhance users' independence in utilizing digital services. This study concludes that the quality of E-Dukcapil services remains *hybrid*, combining digital systems with direct support from service officers. The limitation of this study lies in its limited scope and qualitative approach, which may restrict the generalization of the findings.

Kata Kunci

Administrasi Kependudukan, E-Dukcapil, E-Government, E-GovQual, Kualitas Layanan.

Keywords

E-Dukcapil Website, E-Government, E-GovQual, Population Administration, Public Service Quality.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dalam satu dekade terakhir telah mendorong transformasi tata kelola pemerintahan di Indonesia menuju penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Transformasi tersebut tidak hanya merepresentasikan modernisasi sistem administrasi pemerintahan, tetapi juga menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Komitmen pemerintah Indonesia terhadap percepatan digitalisasi pelayanan publik ditegaskan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengamanatkan integrasi teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kinerja birokrasi dan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan kewajiban fundamental negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara (Hardiyansyah, 2018). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyediakan layanan yang berstandar, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dengan demikian tidak hanya berorientasi pada penyelesaian urusan administratif, tetapi juga pada kualitas proses pelayanan yang mencerminkan efisiensi, kejelasan prosedur, kepastian waktu, keadilan, dan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan (Dwiyanto, 2006; Hardiyansyah, 2018).

Kualitas pelayanan pada dasarnya menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang diterima berdasarkan persepsi serta pengalaman pengguna (Ibrahim, 2008). Dalam pelayanan konvensional, kualitas layanan banyak ditentukan oleh interaksi langsung antara aparatur dan masyarakat. Akan tetapi, dalam pelayanan berbasis digital, kualitas layanan juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan data, kejelasan informasi, serta kemampuan sistem dalam memfasilitasi interaksi antara penyelenggara dan pengguna layanan. Perubahan karakteristik tersebut menuntut penggunaan pendekatan evaluasi kualitas pelayanan yang lebih sesuai dengan lingkungan digital dibandingkan dengan pengukuran pelayanan konvensional (Parasuraman et al., 2005).

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan data bagi pelayanan publik dan pembangunan. Dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, akta kelahiran, dan akta kematian, tidak hanya berfungsi sebagai bukti sah identitas penduduk, tetapi juga menjadi prasyarat untuk mengakses pelayanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan berbagai program pemerintah lainnya. Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan administrasi kependudukan sangat menentukan pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (Anggara, 2016).

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari implementasi e-government. E-government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan serta pelayanan publik (Indrajit, 2002; Suaedi & Wardianto, 2010; Sudirman & Alam, 2026). Salah satu bentuk hubungan dalam e-government adalah Government to Citizens atau G-to-C, yaitu penyediaan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat melalui media digital. Dalam konteks tersebut, pemanfaatan website untuk pelayanan administrasi kependudukan merepresentasikan upaya pemerintah dalam memperluas akses sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Efektivitas transformasi digital sangat bergantung pada implementasinya di tingkat pemerintah daerah sebagai pelaksana utama pelayanan publik. Dalam konteks desentralisasi, pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengelola berbagai jenis pelayanan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, implementasi pelayanan digital di tingkat daerah perlu dikaji secara empiris untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang merupakan instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pelayanan pendaftaran penduduk meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, serta berbagai surat keterangan perpindahan penduduk. Sementara itu, pelayanan pencatatan sipil mencakup penerbitan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, dan berbagai surat keterangan pencatatan sipil lainnya.

Sebagai bentuk adaptasi terhadap agenda transformasi digital nasional, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang mengembangkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik melalui Website E-

Dukcapil. Implementasi pelayanan daring tersebut memiliki dasar hukum sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 Pasal 22 Ayat (1), yang memperbolehkan pelayanan pencatatan sipil diselenggarakan secara daring maupun luring. Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang diperkenalkan pada tahun 2020 dan menyediakan berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui menu pelayanan sebagai instrumen utama pengajuan dokumen oleh masyarakat.

Urgensi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website E-Dukcapil semakin tinggi seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk Kabupaten Karawang. Kabupaten Karawang merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk yang relatif besar di Provinsi Jawa Barat. Perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Karawang pada 2023–2025 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kabupaten Karawang Tahun 2023–2025

No.	Uraian	Tahun	Jumlah (Juta Jiwa)
1	Jumlah Penduduk	2023	2.526
2	Jumlah Penduduk	2024	2.554
3	Jumlah Penduduk	2025	2.639

Sumber: BPS Kabupaten Karawang (2026).

Data tersebut menunjukkan adanya peningkatan jumlah penduduk Kabupaten Karawang dari 2023 hingga 2025. Pertumbuhan penduduk berimplikasi pada peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap penerbitan dan pembaruan dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga, KTP-el, akta pencatatan sipil, serta dokumen perpindahan penduduk. Kondisi tersebut menuntut pemerintah daerah menyediakan sistem pelayanan yang efektif, efisien, mudah diakses, dan mampu menjangkau masyarakat dengan karakteristik sosial serta kemampuan digital yang beragam.

Peningkatan pemanfaatan pelayanan digital juga tercermin dari realisasi permohonan melalui Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang pada 2023–2025 sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Total Realisasi Permohonan Layanan E-Dukcapil Kabupaten Karawang Tahun 2023–2025

No.	Jenis Layanan	2023	2024	2025
1	Kartu Keluarga	5.786	6.993	9.377
2	Akta Kelahiran	3.585	3.247	3.661
3	Pindah Datang	497	337	446
4	Pindah Keluar	1.042	1.298	1.572
5	Akta Kematian	–	–	907

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Karawang (2026).

Data tersebut memperlihatkan kecenderungan peningkatan pemanfaatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, terutama pada pelayanan Kartu Keluarga dan pindah keluar. Namun, perkembangan setiap jenis pelayanan menunjukkan pola yang berbeda. Permohonan akta kelahiran dan pindah datang, misalnya, mengalami penurunan pada 2024 sebelum kembali meningkat pada 2025. Meningkatnya jumlah permohonan secara keseluruhan menunjukkan bahwa

Website E-Dukcapil semakin dibutuhkan oleh masyarakat. Karena itu, peningkatan jumlah pengguna perlu diimbangi dengan kualitas sistem, informasi, interaksi, dan dukungan pelayanan yang memadai.

Meskipun pelayanan administrasi kependudukan berbasis website telah diterapkan, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan. Pemberitaan media lokal menunjukkan bahwa sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan Website E-Dukcapil, terutama kelompok masyarakat yang belum terbiasa memanfaatkan teknologi digital. Prosedur perubahan data kependudukan juga dipersepsikan rumit, sedangkan masyarakat yang tinggal jauh dari kantor pelayanan masih menghadapi kendala jarak dan biaya. Selain itu, meskipun standar waktu pelayanan daring ditetapkan maksimal tiga hari kerja, proses pelayanan dalam praktiknya dapat melebihi ketentuan akibat lambatnya verifikasi data dan keterbatasan dukungan teknis (Radar Karawang, 2022, 2023, 2024; Syadiyah et al., 2025).

Permasalahan tersebut sejalan dengan hasil sejumlah penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa implementasi *e-government* pada sektor administrasi kependudukan belum sepenuhnya optimal. Rukmawati et al. (2021) menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan masih memerlukan verifikasi berkas fisik sehingga belum seluruh proses dapat diselesaikan secara daring. Yusron et al. (2022) menegaskan bahwa tingkat literasi digital masyarakat memengaruhi efektivitas pemanfaatan pelayanan berbasis website. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi masih dihadapkan pada keterbatasan infrastruktur, kesiapan organisasi, serta perbedaan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi (Zahratunnisa & Zulkarnaini, 2022; Sabanari et al., 2024).

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pemerintah berbasis website, penelitian ini menggunakan kerangka E-Government Quality atau E-GovQual yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). E-GovQual mengevaluasi kualitas pelayanan e-government berdasarkan enam dimensi, yaitu *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content and appearance of information*, serta *citizen support*. Kerangka tersebut relevan karena mengintegrasikan aspek teknis sistem dengan pengalaman pengguna dalam mengakses pelayanan pemerintah. E-GovQual juga telah digunakan dalam penelitian pelayanan administrasi kependudukan berbasis website di berbagai daerah (Muditha et al., 2025; Pribadi & Niswah, 2019).

Meskipun penelitian terdahulu telah membahas implementasi, efektivitas, dan hambatan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, sebagian besar kajian masih berfokus pada implementasi pelayanan digital secara umum. Kajian yang mengevaluasi kualitas Website E-Dukcapil secara komprehensif berdasarkan enam dimensi E-GovQual dengan mengintegrasikan pengalaman masyarakat, perspektif aparatur, observasi sistem, dan dokumen pelayanan masih relatif terbatas. Selain itu,

belum banyak penelitian yang menjelaskan bagaimana keterbatasan interaksi sistem, literasi digital masyarakat, serta ketergantungan terhadap pendampingan aparatur membentuk karakter pelayanan administrasi kependudukan digital di tingkat pemerintah daerah.

Penelitian ini diposisikan untuk mengisi kesenjangan tersebut melalui analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang berdasarkan enam dimensi E-GovQual. Penelitian ini bertujuan menganalisis sejauh mana Website E-Dukcapil mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, mengidentifikasi hambatan yang muncul dalam proses implementasinya, serta merumuskan rekomendasi bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah (Purnomo et al., 2025). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap kajian *e-government* sekaligus menjadi dasar praktis bagi peningkatan kualitas sistem, informasi, interaksi, keandalan, dan dukungan pengguna pada pelayanan administrasi kependudukan digital.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website E-Dukcapil. Desain studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti mengkaji pelayanan publik digital secara kontekstual berdasarkan kondisi empiris, pengalaman pengguna, dan pelaksanaan layanan dalam lingkungan kelembagaan tertentu (Creswell, 2014). Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat, pada November 2025 hingga April 2026. Fokus penelitian diarahkan pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Website E-Dukcapil berdasarkan pengalaman aparatur penyelenggara dan masyarakat pengguna layanan.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan studi pustaka. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan, pengetahuan, dan pengalaman mereka dalam penyelenggaraan maupun penggunaan Website E-Dukcapil. Aparatur dipilih karena memiliki pengetahuan mengenai alur pelayanan, pengelolaan sistem, verifikasi berkas, keamanan data, komunikasi pelayanan, dan mekanisme pendampingan pengguna. Masyarakat dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam mengakses website, mengajukan permohonan, berkomunikasi dengan petugas, serta memperoleh bantuan selama proses pelayanan.

Terdapat enam informan yang teridentifikasi secara langsung, terdiri atas tiga aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dan tiga

masyarakat pengguna layanan. Karakteristik informan tersebut disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Informan Penelitian

No.	Kode Informan	Kategori Informan	Keterlibatan dalam Penelitian	Tanggal Wawancara	Informasi Utama
1	IU 1	Aparatur Disdukcapil	Aparatur penyelenggara atau pengelola Website E-Dukcapil	13 April 2026	Alur permohonan, formulir layanan, komunikasi melalui kolom pesan dan WhatsApp, kendala notifikasi, kesalahan sistem atau operator, serta mekanisme perbaikan data
2	IU 2	Aparatur Disdukcapil	Aparatur yang memberikan informasi dan dukungan kepada pengguna	13 April 2026	Saluran pertanyaan, penjelasan kekurangan dokumen, dan langkah tindak lanjut pelayanan
3	IK	Aparatur Disdukcapil	Aparatur yang memahami keamanan data, proses pelayanan, dan sosialisasi layanan	13 April 2026	Kerahasiaan data, penyebab keterlambatan, gangguan sistem, kelengkapan berkas, respons pemohon, dan sosialisasi layanan
4	IM 3	Masyarakat pengguna	Pengguna yang pernah memperoleh bantuan dari petugas	21 April 2026	Kecepatan respons dan sikap petugas selama proses bantuan
5	IM 4	Masyarakat pengguna	Pengguna yang pernah berkomunikasi dengan petugas melalui WhatsApp	21 April 2026	Keamanan komunikasi, keterlambatan respons, antrean komunikasi, dan pengambilan dokumen
6	IM 5	Masyarakat pengguna	Pengguna yang memiliki pengalaman dalam penggunaan Website E-Dukcapil	23 April 2026	Kemudahan penggunaan dan kebutuhan pendampingan bagi sebagian masyarakat

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan kutipan wawancara, 2026.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara terstruktur dan observasi terhadap penyelenggaraan pelayanan melalui Website E-Dukcapil. Wawancara dengan aparatur diarahkan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan, mekanisme verifikasi berkas, pengamanan data, stabilitas sistem, penyampaian informasi, komunikasi dengan pemohon, dan bentuk dukungan yang diberikan

masyarakat. Wawancara dengan masyarakat diarahkan untuk menggali pengalaman dalam mengakses website, memahami persyaratan, mengunggah dokumen, memantau status permohonan, berkomunikasi dengan petugas, serta mengatasi kendala selama proses pelayanan.

Observasi dilakukan terhadap tampilan dan fungsi Website E-Dukcapil, meliputi struktur navigasi, ketersediaan menu pelayanan, informasi persyaratan, pendaftaran akun, pengunggahan dokumen, pemantauan status permohonan, kolom komunikasi, dan saluran bantuan. Observasi juga digunakan untuk memeriksa kesesuaian antara informasi yang disampaikan informan dan kondisi yang ditemukan pada website. Instrumen penelitian terdiri atas pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi pendukung.

Data sekunder diperoleh melalui dokumentasi dan studi pustaka. Dokumen yang digunakan meliputi peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik, administrasi kependudukan, dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik; dokumen resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang; standar operasional prosedur; laporan realisasi pelayanan; informasi yang tersedia pada Website E-Dukcapil; serta literatur ilmiah yang relevan dengan kualitas pelayanan publik dan e-government. Penggunaan data sekunder dimaksudkan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi sekaligus memberikan konteks kelembagaan terhadap pelaksanaan pelayanan.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Pada tahap reduksi data, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diseleksi serta dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk uraian tematik untuk mengidentifikasi pola pengalaman pengguna, praktik pelayanan aparatur, dan fungsi sistem. Kesimpulan ditarik melalui interpretasi terhadap persamaan, perbedaan, dan keterkaitan antartemuan serta diperiksa kembali dengan bukti empiris yang tersedia.

Pengorganisasian dan interpretasi data mengacu pada kerangka *E-Government Quality* atau E-GovQual yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Kerangka tersebut mencakup enam dimensi, yaitu *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content and appearance of information*, dan *citizen support*. Dimensi *ease of use* digunakan untuk menilai kemudahan akses dan penggunaan website. Dimensi *trust* digunakan untuk menganalisis kepercayaan terhadap keamanan data dan keabsahan pelayanan. Dimensi *functionality of the interaction environment* menilai kemampuan website memfasilitasi interaksi antara pengguna dan petugas. Dimensi *reliability* berkaitan dengan konsistensi, akurasi, dan ketepatan waktu pelayanan. Dimensi *content and appearance of information* digunakan untuk mengevaluasi kualitas isi dan tampilan informasi, sedangkan dimensi *citizen support* menilai ketersediaan bantuan bagi masyarakat.

Analisis juga menggunakan teknik *pattern matching* dengan membandingkan pola empiris yang ditemukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pola teoretis dalam enam dimensi E-GovQual (Yin, 2014). Teknik tersebut digunakan untuk menilai kesesuaian antara karakteristik pelayanan Website E-Dukcapil dan indikator kualitas pelayanan pemerintah berbasis digital. Penggunaan E-GovQual dan *pattern matching* memungkinkan aspek teknis sistem dan pengalaman pengguna dianalisis secara terintegrasi (Handayani et al., 2020).

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari aparatur dan masyarakat pengguna layanan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Triangulasi waktu dilakukan melalui pemeriksaan konsistensi informasi yang diperoleh pada waktu pengumpulan data yang berbeda. Prosedur tersebut digunakan untuk mengurangi subjektivitas interpretasi serta meningkatkan kredibilitas dan konsistensi temuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Digitalisasi layanan administrasi kependudukan merupakan strategi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Implementasi digitalisasi tersebut di Kabupaten Karawang diwujudkan melalui pengembangan Website E-Dukcapil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, yang menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), hingga Surat Keterangan Pindah dan Keluar Warga Negara Indonesia (SKPWNI). Kehadiran Website E-Dukcapil mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mendukung penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, dengan tujuan memperluas akses layanan dan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis website tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini menggunakan kerangka E-Government Quality (E-GovQual) yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012) untuk menganalisis kualitas layanan Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang. Analisis dilakukan melalui enam dimensi utama, yaitu Ease of Use, Trust, Functionality of the Interaction Environment, Reliability, Content and Appearance of Information, serta Citizen Support, dengan menerapkan teknik *pattern matching* sebagaimana dikemukakan oleh (Yin, 2014). Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh

gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Karawang (Handayani et al., 2020).

1. Ease of Use dalam Layanan Administrasi Website E-Dukcapil

Dimensi *Ease of Use* dalam kerangka E-GovQual merujuk pada tingkat kemudahan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan menggunakan layanan berbasis website tanpa mengalami hambatan teknis yang berarti. Papadomichelaki & Mentzas (2012) menegaskan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya berkaitan dengan tampilan sistem, tetapi juga struktur navigasi, kejelasan informasi, serta kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan pengguna secara praktis. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, dimensi ini menjadi krusial karena pengguna layanan berasal dari latar belakang sosial dan tingkat literasi digital yang beragam.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang telah dirancang dengan struktur dan navigasi yang relatif jelas. Halaman utama website menampilkan menu layanan utama seperti pengurusan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, serta menu pengaduan dan informasi pendukung dalam satu tampilan terpusat. Desain ini memudahkan pengguna untuk langsung mengidentifikasi jenis layanan yang dibutuhkan tanpa harus melalui banyak tahapan navigasi. Kondisi tersebut ditunjukkan pada Gambar 1, yang memperlihatkan penempatan menu layanan secara terstruktur dan mudah dikenali.

Gambar 1. Tampilan Halaman Utama Website E-Dukcapil



Sumber: Website E-Dukcapil (2026)

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan aparatur penyelenggara layanan. Salah satu informan menyampaikan bahwa struktur layanan pada website telah disesuaikan dengan alur pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan layanan secara mandiri. Seorang informan aparaturnya menyatakan:

"Pada Website E-Dukcapil telah tersedia alur permohonan layanan yang disusun secara bertahap beserta formulir yang dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, apabila pengguna

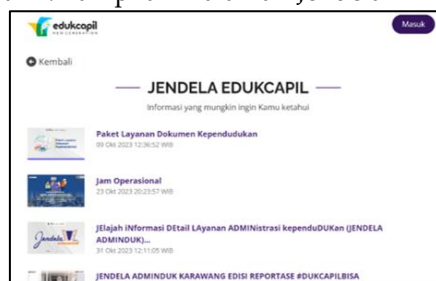
masih memerlukan informasi tambahan, instansi menyediakan layanan informasi melalui media sosial Instagram dan WhatsApp admin. Dengan adanya fasilitas tersebut, penggunaan layanan menjadi lebih mudah, terutama bagi masyarakat yang telah terbiasa memanfaatkan internet.” (IU 1, 13 April 2026)

Dari sisi pengguna, sebagian masyarakat menilai bahwa kemudahan struktur dan navigasi website memberikan manfaat nyata, terutama dalam menghemat waktu dan biaya. Pengajuan layanan dapat dilakukan dari rumah atau lokasi lain tanpa harus mengantre di kantor pelayanan. Namun demikian, kemudahan tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna. Beberapa informan mengungkapkan bahwa masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah masih mengalami kesulitan dalam memahami alur layanan, meskipun informasi telah tersedia secara tertulis di website.

Selain struktur navigasi, aspek *Ease of Use* juga berkaitan dengan keberadaan fungsi pencarian (*search function*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Website E-Dukcapil belum dilengkapi dengan fitur pencarian berbasis kata kunci. Ketidadaan fitur ini menyebabkan pengguna harus menelusuri menu layanan secara manual untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Dalam perspektif E-GovQual, keterbatasan tersebut menunjukkan bahwa indikator kemudahan penggunaan belum sepenuhnya terpenuhi, karena sistem belum menyediakan mekanisme yang dapat mempercepat akses informasi bagi pengguna.

Dari aspek kesesuaian informasi, Website E-Dukcapil telah menyediakan informasi persyaratan dan prosedur layanan secara cukup lengkap, termasuk melalui fitur “Jendela E-Dukcapil” yang menyajikan konten edukatif dalam bentuk teks dan visual, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2. Keberadaan fitur ini menunjukkan adanya upaya penyelenggara layanan untuk menyesuaikan penyampaian informasi dengan kebutuhan pengguna. Meski demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi yang disediakan masih bersifat umum dan belum sepenuhnya mampu mengakomodasi variasi permasalahan administratif masyarakat, sehingga pada kondisi tertentu pengguna tetap memerlukan pendampingan dari petugas.

Gambar 2. Tampilan Halaman Jendela E-Dukcapil



Sumber: Website E-Dukcapil (2026)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Website E-Dukcapil telah menyediakan struktur menu dan alur permohonan yang relatif jelas. Penempatan jenis layanan dalam satu halaman utama memudahkan pengguna mengenali dokumen yang akan diurus, sedangkan formulir dan informasi persyaratan

memungkinkan sebagian masyarakat mengajukan permohonan tanpa datang langsung ke kantor pelayanan. Akan tetapi, ketiadaan fitur pencarian berbasis kata kunci, informasi yang masih bersifat umum, dan perbedaan kemampuan digital pengguna menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan belum dirasakan secara merata. Website relatif mudah digunakan oleh masyarakat yang terbiasa dengan internet, tetapi masih menyulitkan kelompok pengguna yang memiliki keterbatasan literasi digital.

Kondisi tersebut sesuai dengan konsep *ease of use* dalam E-GovQual yang tidak hanya menilai kesederhanaan tampilan, tetapi juga kejelasan navigasi, kemudahan menemukan informasi, dan kemampuan pengguna menyelesaikan layanan tanpa hambatan yang berarti (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dengan demikian, keberadaan menu dan formulir belum secara otomatis menandakan bahwa sistem telah sepenuhnya mudah digunakan. Kemudahan harus dinilai berdasarkan keberhasilan berbagai kelompok pengguna dalam memahami alur, menemukan informasi, mengunggah dokumen, dan menyelesaikan permohonan secara mandiri.

Temuan ini memperkuat penelitian Yusron et al. (2022) yang menegaskan bahwa tingkat literasi digital masyarakat memengaruhi efektivitas penggunaan layanan berbasis website. Hasil tersebut juga sejalan dengan kajian Pribadi dan Niswah (2019), yang menempatkan kemudahan serta prosedur yang tidak berbelit-belit sebagai bagian penting dalam kualitas pelayanan elektronik. Dalam konteks Website E-Dukcapil, persoalan kemudahan bukan semata-mata berkaitan dengan desain teknis, tetapi juga dengan kesesuaian desain terhadap kemampuan pengguna yang beragam.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Ease of Use* pada Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang telah terimplementasi dengan cukup baik, terutama dari sisi struktur dan kejelasan informasi layanan. Namun, keterbatasan fitur pencarian serta perbedaan tingkat literasi digital masyarakat menyebabkan kemudahan penggunaan belum dirasakan secara optimal oleh seluruh pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan e-government tidak hanya bergantung pada desain sistem, tetapi juga pada kemampuan sistem dalam mengakomodasi kebutuhan pengguna secara lebih adaptif dan inklusif.

2. Trust Masyarakat Terhadap Keamanan dan Keabsahan Layanan Administrasi Website E-Dukcapil

Dimensi *trust* dalam penelitian ini berkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan, kerahasiaan data pribadi, serta keabsahan layanan administrasi kependudukan berbasis Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang. Kepercayaan menjadi aspek krusial karena layanan ini melibatkan data kependudukan yang bersifat sensitif dan berisiko apabila tidak dikelola secara aman. Dalam konteks ini, Website E-Dukcapil dipersepsikan sebagai layanan resmi karena dikelola langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

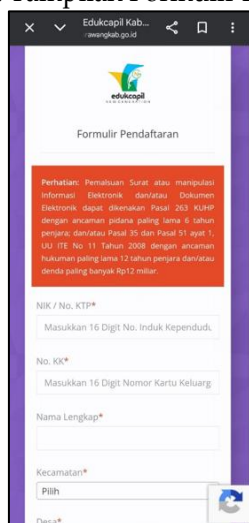
Kabupaten Karawang, sehingga legitimasi institusional menjadi faktor awal yang membentuk kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparaturnya penyelenggara layanan, Disdukcapil Kabupaten Karawang telah menerapkan mekanisme pengamanan data melalui pengelolaan sistem terpusat, pembatasan akses operator, serta proses verifikasi berlapis terhadap setiap permohonan layanan. Hal tersebut ditegaskan oleh informan aparaturnya sebagai berikut:

"Data masyarakat dijamin kerahasiaannya. Kami memiliki aturan untuk tidak memberitahukan data kepada siapapun." (IK, 13 April 2026)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh keterangan operator sistem yang menjelaskan bahwa setiap akun pengguna harus melalui proses verifikasi, baik melalui email maupun pemeriksaan dokumen oleh petugas sebelum layanan diproses. Hasil observasi menunjukkan bahwa pada tahap pendaftaran akun, sistem menampilkan peringatan hukum terkait larangan pemalsuan dokumen dan ancaman sanksi pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3. Keberadaan peringatan hukum dan mekanisme verifikasi tersebut menunjukkan adanya upaya sistematis dalam membangun rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan.

Gambar 3. Tampilan Formulir Pendaftaran



Sumber: Website E-Dukcapil (2026)

Dari sisi masyarakat, hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan merasa cukup percaya menggunakan Website E-Dukcapil karena layanan tersebut merupakan platform resmi pemerintah. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya kekhawatiran dari sebagian masyarakat terkait keamanan data pribadi yang diunggah secara daring, terutama pada pengguna yang belum terbiasa dengan layanan digital. Salah satu informan masyarakat menyampaikan:

"Saya justru merasa kurang yakin ketika konfirmasi dilakukan melalui WhatsApp. Karena menggunakan nomor pribadi, menurut saya media tersebut lebih rentan dibandingkan saluran komunikasi resmi lainnya." (IM 4, 21 April 2026)

Kepercayaan masyarakat terhadap Website E-Dukcapil terutama terbentuk karena layanan tersebut dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai lembaga pemerintah yang memiliki kewenangan resmi. Pengelolaan sistem secara terpusat, pembatasan akses operator, verifikasi akun, pemeriksaan dokumen, dan peringatan hukum dalam formulir pendaftaran memperkuat persepsi mengenai keamanan dan keabsahan pelayanan. Namun, kekhawatiran muncul ketika proses komunikasi dan konfirmasi dilakukan melalui WhatsApp, terutama apabila masyarakat mempersepsikan nomor yang digunakan sebagai nomor pribadi atau tidak dapat memastikan status resminya.

Dalam kerangka E-GovQual, *trust* berkaitan dengan tingkat keyakinan pengguna bahwa layanan pemerintah mampu melindungi data pribadi, menjaga kerahasiaan informasi, dan menyelenggarakan proses pelayanan secara aman (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Berdasarkan kerangka tersebut, kepercayaan terhadap Website E-Dukcapil dapat dipahami melalui dua bentuk. Pertama, kepercayaan institusional yang bersumber dari status Disdukcapil sebagai instansi resmi. Kedua, kepercayaan terhadap sistem yang berkaitan dengan keamanan teknis, transparansi pengelolaan data, dan kepastian saluran komunikasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan institusional relatif lebih kuat dibandingkan kepercayaan berbasis pemahaman teknis. Masyarakat percaya karena layanan diselenggarakan oleh pemerintah, bukan karena mereka mengetahui secara rinci bagaimana data dikumpulkan, disimpan, digunakan, dan dilindungi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa legitimasi lembaga merupakan modal awal yang penting, tetapi belum cukup untuk membangun kepercayaan digital secara berkelanjutan. Ketika sebagian proses pelayanan berpindah ke media komunikasi eksternal, kejelasan mengenai saluran resmi dan perlindungan data menjadi semakin penting.

3. *Functionality of Interaction Environment* dalam Layanan Administrasi Website E-Dukcapil

Dimensi *Functionality of the Interaction Environment* dalam penelitian ini merujuk pada sejauh mana Website E-Dukcapil mampu memfasilitasi interaksi antara pengguna dan sistem layanan secara efektif, baik melalui fitur pengajuan layanan, unggah dokumen, pemantauan status permohonan, maupun komunikasi antara masyarakat dan petugas. Dimensi ini menjadi penting karena kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kemampuan sistem tersebut dalam mendukung proses interaksi yang jelas, responsif, dan mudah dipahami oleh pengguna. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, interaksi yang fungsional berperan besar dalam meminimalkan kesalahan berkas dan meningkatkan kepastian layanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan aparatur Disdukcapil Kabupaten Karawang, Website E-Dukcapil telah dilengkapi dengan sejumlah fitur interaksi yang dirancang untuk mendukung proses pelayanan administrasi secara

daring. Fitur tersebut meliputi menu layanan sesuai jenis dokumen, kolom unggah persyaratan, serta notifikasi status permohonan yang dapat dipantau oleh pemohon. Aparatur menjelaskan bahwa sistem dirancang agar masyarakat dapat mengikuti tahapan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, sebagaimana disampaikan oleh informan berikut:

"Pada setiap permohonan telah disediakan kolom pesan yang dapat digunakan sebagai sarana komunikasi antara operator dan pemohon apabila terdapat data yang kurang jelas. Melalui fitur tersebut, interaksi dapat dilakukan secara langsung. Namun, karena sistem website belum dilengkapi notifikasi otomatis, respons dari masyarakat terkadang terlambat. Apabila tidak terdapat tanggapan melalui kolom pesan, petugas menyediakan nomor WhatsApp khusus untuk konfirmasi data, meskipun nomor tersebut tidak dipublikasikan secara umum. Jika komunikasi masih belum memperoleh respons, petugas dapat menggunakan layanan WhatsApp umum yang digunakan untuk pengaduan dan penyampaian informasi." (IU 1, 13 April 2026)

Namun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa fungsi lingkungan interaksi pada Website E-Dukcapil belum sepenuhnya berjalan optimal bagi seluruh pengguna. Beberapa informan masyarakat mengungkapkan bahwa meskipun fitur layanan telah tersedia, informasi yang disampaikan melalui sistem terkadang belum cukup jelas, terutama ketika terjadi penolakan atau perbaikan berkas. Hal ini menyebabkan pengguna harus mencari informasi tambahan melalui saluran lain atau menunggu penjelasan dari petugas. Salah satu informan masyarakat menyampaikan:

"Saya pernah berkomunikasi dengan petugas melalui WhatsApp setelah memperoleh nomor antrean. Saat itu saya menanyakan kemungkinan pengambilan dokumen pada waktu yang berbeda karena dokumen telah selesai diproses dan hanya perlu diambil di kantor. Namun, respons yang diberikan tidak terlalu cepat. Menurut saya, hal tersebut kemungkinan disebabkan oleh penggunaan akun WhatsApp umum yang melayani banyak pengguna sehingga terjadi antrean komunikasi." (IM 4, 21 April 2026)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara sistem dan pengguna masih bersifat satu arah dan belum sepenuhnya komunikatif. Dari sisi aparatur, keterbatasan fungsi interaksi ini diakui berkaitan dengan beban pelayanan dan keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola sistem. Petugas verifikasi menyatakan bahwa komunikasi lanjutan dengan pemohon sering kali dilakukan di luar sistem, seperti melalui pesan singkat atau kedatangan langsung pemohon ke kantor, terutama apabila terdapat kesalahan berkas yang bersifat teknis. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun Website E-Dukcapil telah menyediakan lingkungan interaksi dasar yang fungsional, integrasi fitur komunikasi dua arah yang lebih rinci masih diperlukan agar interaksi layanan dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien.

Website E-Dukcapil telah menyediakan fungsi dasar untuk mendukung interaksi pelayanan, seperti pemilihan jenis layanan, pengunggahan dokumen, pemantauan status permohonan, dan kolom pesan antara operator dengan pemohon. Fitur tersebut memungkinkan sebagian proses administrasi dilaksanakan secara daring. Namun, belum tersedianya notifikasi otomatis, kurang terperinci informasi mengenai penolakan atau koreksi berkas, dan penggunaan WhatsApp

sebagai saluran komunikasi alternatif menunjukkan bahwa fungsi interaksi website belum sepenuhnya terintegrasi.

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012), *functionality of the interaction environment* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fasilitas transaksi, tetapi juga oleh kemampuan lingkungan digital dalam mendukung interaksi yang efektif, responsif, dan mudah dipahami. Berdasarkan pengertian tersebut, Website E-Dukcapil telah memenuhi fungsi transaksional dasar, tetapi belum sepenuhnya memenuhi fungsi interaktif. Masyarakat dapat mengajukan permohonan dan melihat perkembangan layanan, tetapi komunikasi mengenai kesalahan dokumen dan tindakan perbaikan masih memerlukan penjelasan tambahan dari petugas.

Keterbatasan tersebut menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya berfungsi sebagai layanan mandiri atau *self-service*. Ketika pengguna harus menghubungi WhatsApp, menunggu respons operator, atau datang langsung ke kantor untuk memperoleh penjelasan, manfaat digitalisasi menjadi berkurang. Temuan ini memiliki keterkaitan dengan penelitian Rukmawati et al. (2021), yang menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karawang masih memerlukan proses verifikasi tertentu sehingga belum sepenuhnya diselesaikan secara daring. Walaupun sistem saat ini telah menyediakan lebih banyak fungsi digital, ketergantungan pada komunikasi di luar sistem menunjukkan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya bersifat *end-to-end*.

Secara keseluruhan, dimensi *Functionality of the Interaction Environment* pada Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang dapat dikategorikan telah berjalan cukup baik dalam mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Website telah menyediakan fitur interaksi utama yang memungkinkan masyarakat mengajukan layanan dan memantau status permohonan. Namun, optimalisasi fungsi interaksi, khususnya dalam penyampaian informasi koreksi berkas dan komunikasi dua arah antara petugas dan pemohon, masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas layanan digital dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. Reliability Sistem Layanan Administrasi Website E-Dukcapil

Dimensi *Reliability* dalam penelitian ini berkaitan dengan kemampuan Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Reliabilitas menjadi aspek penting dalam pelayanan administrasi kependudukan karena berhubungan langsung dengan kepastian hasil layanan yang diterima masyarakat, baik dari sisi kebenaran data maupun kejelasan waktu penyelesaian. Dalam kerangka E-GovQual, reliabilitas tercermin melalui akurasi hasil layanan, konsistensi proses, serta kemampuan sistem dalam meminimalkan kesalahan selama pelaksanaan pelayanan Papadomichelaki & Mentzas (2012).

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Disdukcapil Kabupaten Karawang, proses pelayanan administrasi melalui Website E-Dukcapil telah

mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur tahapan verifikasi dokumen, pemeriksaan ulang data, serta mekanisme koreksi apabila ditemukan ketidaksesuaian persyaratan. Penerapan SOP tersebut bertujuan untuk menjaga konsistensi hasil layanan meskipun permohonan diajukan secara daring. Informan aparaturnya menjelaskan bahwa setiap berkas yang masuk tidak langsung diproses, melainkan melalui tahapan verifikasi oleh petugas sebelum dokumen diterbitkan secara resmi, sebagaimana disampaikan berikut:

"Dalam proses pelayanan masih terdapat kemungkinan terjadinya kesalahan, baik yang berasal dari operator maupun dari sistem. Apabila terjadi kesalahan akibat proses kerja operator, masyarakat dapat menyampaikan komplain sehingga data dapat diperiksa kembali dan dilakukan perbaikan. Sementara itu, apabila kendala berasal dari sistem, misalnya website sedang dalam proses perbaikan atau mengalami gangguan teknis, masyarakat dapat menyampaikan laporan melalui layanan komunikasi yang tersedia." (IU 1, 13 April 2026)

Temuan ini menunjukkan adanya upaya sistematis untuk menjaga akurasi dan konsistensi layanan, meskipun potensi *human error* dan kendala teknis sistem masih dapat terjadi.

Dari sisi ketepatan waktu penyelesaian layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa durasi pelayanan melalui Website E-Dukcapil bersifat relatif dan sangat dipengaruhi oleh kelengkapan persyaratan administrasi serta stabilitas sistem. Aparatur menyampaikan bahwa apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi dan tidak terdapat gangguan teknis, proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari kerja. Namun, keterlambatan masih ditemukan, terutama ketika berkas pemohon tidak lengkap atau terjadi kendala teknis pada sistem, sebagaimana diungkapkan oleh informan berikut:

"Keterlambatan biasanya disebabkan oleh kekurangan berkas, gangguan sistem, atau respons pemohon yang lambat ketika diminta untuk melengkapi data." (IK, 13 April 2026)

Kondisi ini memperlihatkan bahwa reliabilitas layanan tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam memenuhi persyaratan administrasi.

Hasil observasi terhadap alur pelayanan dan dokumentasi layanan menunjukkan bahwa Website E-Dukcapil telah menyediakan mekanisme koreksi berkas yang memungkinkan pemohon memperbaiki kesalahan tanpa harus mengajukan ulang dari awal. Mekanisme tersebut berperan penting dalam menjaga konsistensi hasil layanan dan mengurangi risiko kesalahan data pada dokumen kependudukan yang diterbitkan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keandalan Website E-Dukcapil didukung oleh penerapan standar operasional prosedur, verifikasi berlapis, pemeriksaan ulang data, dan mekanisme koreksi berkas. Prosedur tersebut membantu menjaga akurasi dokumen dan memungkinkan kesalahan diperbaiki tanpa mengharuskan pemohon memulai seluruh proses dari awal. Akan tetapi, ketepatan waktu pelayanan masih dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen, kestabilan sistem, kemungkinan kesalahan operator, dan kecepatan pemohon merespons permintaan perbaikan.

Dalam konsep E-GovQual, *reliability* menunjukkan kemampuan layanan elektronik memberikan hasil yang benar, konsisten, dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Berdasarkan konsep tersebut, Website E-Dukcapil memiliki reliabilitas proses yang relatif baik karena tahapan pelayanan telah diatur melalui SOP dan mekanisme verifikasi. Namun, reliabilitas waktu belum sepenuhnya stabil karena durasi pelayanan masih dipengaruhi oleh gangguan sistem dan interaksi antara petugas dengan pemohon.

Hasil tersebut sejalan dengan Syadiyah et al. (2025), yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan E-Dukcapil di Kabupaten Karawang masih menghadapi hambatan pada proses verifikasi dan dukungan teknis. Temuan ini juga berkaitan dengan penelitian Sabanari et al. (2024), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital tidak dapat dipisahkan dari kesiapan infrastruktur, organisasi, dan pengguna. Artinya, keandalan pelayanan tidak hanya menjadi karakteristik teknis website, tetapi merupakan hasil kerja bersama antara sistem, aparatur, prosedur organisasi, dan masyarakat.

Secara keseluruhan, dimensi *Reliability* pada layanan administrasi Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang dapat dikategorikan telah terpenuhi dengan cukup baik. Website E-Dukcapil mampu menghasilkan layanan yang relatif konsisten dan akurat melalui penerapan SOP, proses verifikasi berlapis, serta mekanisme koreksi berkas. Meskipun demikian, peningkatan stabilitas sistem dan optimalisasi pengelolaan layanan masih diperlukan untuk meminimalkan keterlambatan dan memastikan ketepatan waktu penyelesaian layanan bagi seluruh pengguna secara lebih merata.

5. Content and Appearance of Information dalam Layanan Administrasi Website E-Dukcapil

Dimensi *Content and Appearance of Information* dalam penelitian ini menekankan pada kualitas isi informasi yang disajikan serta tampilan visual Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang dalam mendukung pemahaman pengguna terhadap layanan administrasi kependudukan. Aspek ini mencakup kejelasan informasi persyaratan, kelengkapan penjelasan prosedur, konsistensi penyajian konten, serta tata letak dan desain antarmuka yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kualitas konten dan tampilan informasi berperan penting dalam mengurangi kesalahan pengajuan berkas dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Website E-Dukcapil telah menyediakan informasi dasar terkait jenis layanan, persyaratan administrasi, serta tahapan pengajuan dokumen kependudukan. Informasi tersebut disajikan melalui menu layanan yang terstruktur dan dilengkapi dengan petunjuk pengisian formulir. Aparatur pengelola layanan menyatakan bahwa penyusunan konten informasi pada website bertujuan untuk memberikan panduan awal kepada masyarakat sebelum

mengajukan permohonan layanan, sebagaimana disampaikan oleh informan berikut:

"Sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai media, seperti Instagram, YouTube, serta penyampaian informasi secara langsung ke desa. Informasi layanan sudah tersedia dan disampaikan kepada masyarakat untuk mempermudah proses akses pelayanan. Namun, pemanfaatannya tetap bergantung pada masyarakat karena tidak dapat dipaksakan." (IK, 13 April 2026)

Meskipun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas konten informasi belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan seluruh pengguna. Beberapa informan masyarakat mengungkapkan bahwa informasi yang tersedia masih bersifat umum dan belum menjelaskan secara rinci kondisi-kondisi khusus yang sering dihadapi pemohon, seperti kesalahan pengunggahan dokumen atau perbedaan persyaratan antar jenis layanan. Hal ini menyebabkan masyarakat masih harus mencari penjelasan tambahan melalui petugas atau datang langsung ke kantor Disdukcapil. Salah satu informan masyarakat menyampaikan:

"Menurut saya cukup mudah, tetapi bagi sebagian masyarakat tetap membutuhkan pendampingan agar dapat memahami cara menggunakannya." (IM 5, 23 April 2026)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun konten informasi telah tersedia, tingkat kelengkapan dan kejelasan konten masih perlu ditingkatkan agar dapat benar-benar berfungsi sebagai panduan mandiri bagi pengguna (Ernungtyas et al., 2024).

Dari aspek tampilan visual, Website E-Dukcapil dinilai cukup sederhana dan mudah diakses, namun belum sepenuhnya ramah bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya pengguna dengan tingkat literasi digital yang rendah. Hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan teks yang relatif padat serta minimnya ilustrasi atau panduan visual dapat menyulitkan sebagian pengguna dalam memahami informasi yang disajikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perbaikan pada aspek desain antarmuka, seperti penyederhanaan bahasa, penggunaan ikon, atau penambahan panduan visual, berpotensi meningkatkan efektivitas penyampaian informasi layanan.

Website E-Dukcapil telah menyediakan informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, tahapan pengajuan, dan petunjuk pengisian formulir. Informasi juga disebarluaskan melalui Jendela E-Dukcapil, Instagram, YouTube, dan kegiatan sosialisasi ke desa. Namun, informasi yang tersedia masih cenderung umum dan belum menjelaskan secara rinci berbagai kondisi khusus, seperti kesalahan pengunggahan, perbedaan persyaratan antarjenis layanan, alasan penolakan, dan langkah perbaikan. Dari sisi tampilan, penggunaan teks yang relatif padat dan terbatasnya ilustrasi menyebabkan sebagian masyarakat masih membutuhkan bantuan petugas.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan informasi tidak sama dengan kualitas informasi. Informasi dapat tersedia secara lengkap menurut penyelenggara, tetapi belum tentu mudah ditemukan, dipahami, dan diterapkan

oleh pengguna. Dalam dimensi *content and appearance of information*, Papadomichelaki dan Mentzas (2012) menekankan pentingnya akurasi, relevansi, keterbaruan, kelengkapan, serta penyajian informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh sebab itu, penilaian terhadap konten perlu didasarkan pada kemampuan informasi membantu masyarakat menyelesaikan tugas, bukan hanya pada jumlah informasi yang ditampilkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Ernungtyas et al. (2024), yang menempatkan kualitas informasi dan kualitas sistem sebagai unsur penting dalam pengalaman pengguna terhadap website pemerintah. Ketika informasi terlalu umum atau didominasi teks, pengguna harus mencari klarifikasi melalui petugas. Kondisi tersebut tidak hanya memengaruhi aspek konten, tetapi juga berdampak pada *ease of use*, fungsi interaksi, dan reliabilitas karena ketidakjelasan informasi dapat meningkatkan kesalahan pengajuan serta memperpanjang waktu pelayanan.

6. Citizen Support Terhadap Layanan Administrasi Website E-Dukcapil

Dimensi *Citizen Support* dalam penelitian ini merujuk pada dukungan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat dalam menggunakan Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang, baik dalam bentuk bantuan teknis, pendampingan informasi, maupun respons petugas terhadap kendala yang dihadapi pengguna. Aspek ini menjadi penting karena keberhasilan layanan administrasi kependudukan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan aparatur dalam membantu masyarakat beradaptasi dengan mekanisme pelayanan daring.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Karawang menyediakan beberapa saluran dukungan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan Website E-Dukcapil. Dukungan tersebut diberikan melalui petugas pelayanan, operator sistem, serta mekanisme konsultasi langsung di kantor Disdukcapil. Aparatur menjelaskan bahwa masyarakat yang mengalami kendala teknis, seperti kesulitan mengunggah dokumen atau kesalahan pengisian data, tetap dapat memperoleh bantuan secara langsung dari petugas. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh informan aparatur berikut:

"Masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan melalui nomor kontak yang tersedia. Namun, penjelasan perlu disampaikan secara rinci agar kedua belah pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai kekurangan dokumen maupun langkah yang harus dilakukan selanjutnya." (IU 2, 13 April 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dukungan kepada pengguna masih banyak dilakukan secara luring sebagai bentuk adaptasi terhadap perbedaan tingkat literasi digital masyarakat.

Dari sisi pengguna layanan, hasil wawancara menunjukkan bahwa keberadaan dukungan dari petugas menjadi faktor penting dalam membantu masyarakat menyelesaikan proses pelayanan administrasi kependudukan melalui Website E-

Dukcapil. Beberapa informan masyarakat menyampaikan bahwa meskipun layanan telah berbasis daring, peran petugas tetap dibutuhkan untuk memberikan penjelasan tambahan, terutama ketika terjadi kesalahan berkas atau kendala teknis sistem. Salah satu informan masyarakat menyatakan:

"Petugas memberikan respons dengan cepat dan menunjukkan sikap pelayanan yang baik selama proses bantuan berlangsung." (IM 3, 21 April 2026)

Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan petugas masih menjadi jembatan utama antara sistem digital dan pengguna, khususnya bagi masyarakat yang belum sepenuhnya siap menggunakan layanan berbasis teknologi. Hasil observasi terhadap penyelenggaraan layanan menunjukkan bahwa informasi mengenai saluran bantuan dan mekanisme pengaduan pada Website E-Dukcapil masih relatif terbatas. Website belum sepenuhnya menyediakan fitur bantuan interaktif, seperti panduan langkah demi langkah atau layanan bantuan daring yang responsif. Hal tersebut mengindikasikan bahwa fungsi *citizen support* masih bertumpu pada interaksi langsung dengan aparatur.

Dukungan aparatur menjadi salah satu unsur penting dalam pelaksanaan Website E-Dukcapil. Masyarakat dapat memperoleh bantuan melalui nomor kontak, operator, petugas pelayanan, dan konsultasi langsung di kantor Disdukcapil. Pengguna juga menilai bahwa petugas mampu memberikan respons yang baik selama proses bantuan. Namun, informasi mengenai saluran bantuan pada website masih terbatas dan belum didukung oleh fasilitas interaktif yang memadai. Akibatnya, bantuan masih banyak diberikan melalui komunikasi langsung dan saluran di luar sistem.

Dalam E-GovQual, *citizen support* berkaitan dengan kemampuan penyelenggara memberikan bantuan ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan elektronik (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Berdasarkan konsep tersebut, dukungan aparatur pada Website E-Dukcapil telah berfungsi sebagai mekanisme kompensasi terhadap keterbatasan sistem. Ketika informasi tidak cukup jelas, notifikasi tidak tersedia, atau pengguna kurang memahami prosedur, petugas mengambil peran untuk memastikan pelayanan tetap dapat diselesaikan.

Temuan ini dapat dipandang sebagai kekuatan sekaligus keterbatasan. Dukungan petugas menunjukkan adanya respons organisasi terhadap kebutuhan masyarakat dan mencegah kelompok dengan literasi digital rendah kehilangan akses terhadap pelayanan. Namun, ketergantungan yang tinggi pada pendampingan langsung menunjukkan bahwa sistem digital belum sepenuhnya mampu mendukung kemandirian pengguna. Temuan tersebut sejalan dengan Yusron et al. (2022), yang menekankan pengaruh literasi digital terhadap efektivitas layanan, serta Rina Zahratunnisa dan Zulkarnaini (2022) dan Sabanari et al. (2024), yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan masih berhadapan dengan variasi kemampuan pengguna dan kesiapan organisasi.

Dalam konteks tersebut, *citizen support* tidak seharusnya dihilangkan setelah pelayanan didigitalisasi, tetapi perlu diintegrasikan ke dalam sistem. Dukungan dapat dikembangkan melalui panduan langkah demi langkah, pusat bantuan, daftar pertanyaan yang sering diajukan, mekanisme pelaporan kendala, serta saluran komunikasi resmi yang terhubung dengan status permohonan. Pendekatan tersebut dapat mempertahankan unsur kemanusiaan dalam pelayanan sekaligus mengurangi ketergantungan pada kedatangan langsung ke kantor.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan melalui Website E-Dukcapil Kabupaten Karawang secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan enam dimensi E-GovQual, yaitu *ease of use*, *trust*, *functionality of the interaction environment*, *reliability*, *content and appearance of information*, dan *citizen support*. Website telah memperluas akses pelayanan dan mempermudah proses pengajuan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat yang memiliki literasi digital memadai. Namun, beberapa kendala masih ditemukan, seperti belum tersedianya fitur pencarian dan notifikasi otomatis, keterbatasan komunikasi dua arah, informasi yang masih bersifat umum, serta ketergantungan pada bantuan petugas.

Temuan utama penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan E-Dukcapil masih bersifat *hybrid*, yaitu memadukan sistem digital dengan dukungan aparatur secara langsung. Keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kejelasan informasi, keandalan sistem, responsivitas petugas, dan kemampuan digital masyarakat. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat penerapan E-GovQual dalam menilai pelayanan publik digital di tingkat pemerintah daerah, sedangkan secara praktis hasil penelitian menegaskan perlunya penguatan fitur interaksi, bantuan daring, keamanan komunikasi, dan penyederhanaan informasi layanan.

Penelitian ini terbatas pada satu instansi dan menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasilnya bersifat kontekstual. Penelitian selanjutnya dapat membandingkan layanan administrasi kependudukan digital di beberapa daerah serta menggunakan metode kuantitatif atau campuran untuk menguji pengaruh dimensi E-GovQual terhadap kepuasan, kepercayaan, dan keberlanjutan penggunaan layanan. Pengembangan Website E-Dukcapil ke depan perlu diarahkan pada layanan yang lebih terintegrasi, responsif, aman, dan inklusif bagi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam.

Referensi

Ananda Wahyu Muditha, I Dewa Ayu Putri Wirantari, & Ni Putu Anik Prabawati. (2025). Pelayanan Website Aku Online-NG dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Kabupaten Buleleng. *Studi Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 2(1), 221–232. <https://doi.org/10.62383/studi.v2i1.186>
- Anggara, S. (2016). *Ilmu administrasi negara*. Bandung: Pustaka Setia
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (V. Knight, Ed.; 4th ed.). Sage Publications.
- Dela Handayani | I Ketut Adi Purnawan | Gusti Made Arya Sasmita. (2020). Evaluation of the E Government Quality of Services Case Study X City Government. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 4(4), 356–361. <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd30854.pdf>
<https://www.ijtsrd.com/engineering/information-technology/30854/evaluation-of-the-egovernment-quality-of-services-case-study-x-city-government/dela-handayani>
- Ernungtyas, N. F., Boer, R. F., & Qadrifa, S. S. (2024). The government website as user's information source: A model of user satisfaction, information, and system quality. *Informasi*, 53(2), 197–214. <https://doi.org/10.21831/informasi.v53i2.60579>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Revisi). Gava media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Karawang, R. (2022, June 30). *Warga Mekarjaya Bingung, Layanan Online E-Dukcapil Seharusnya Memudahkan*. <https://radarkarawang.id/warga-mekarjaya-bingung-layanan-online-e-dukcapi-seharusnya-memudahkan/>
- Karawang, R. (2023, June 30). *Aplikasi E-Dukcapil Masih Jarang yang Menggunakan*. <https://radarkarawang.id/aplikasi-e-dukcapi-masih-jarang-yang-menggunakan/>
- Karawang, R. (2024, June 30). *Warga Keluhkan Mekanisme Ubah Data Kependudukan*. <https://radarkarawang.id/warga-keluhkan-mekanisme-ubah-data-kependudukan/>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233
- Pribadi, F. A., & Niswah, F. (2019). Kualitas pelayanan elektronik cepet mule (cepat, tepat, mudah dan tidak bertele-tele) di kantor kecamatan tulangan kabupaten sidoarjo. *Jurnal Publika*, Vol 9(No 2), 1–7. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/31839/28886>

- Purnomo, H., Suljatmiko, & Ihsan. (2025). Peranan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Mal Pelayanan Publik Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 4(2), 122–130. <https://doi.org/https://doi.org/10.55850/simbol.v4i2.255>
- Rina Zahratunnisa, & Zulkarnaini. (2022). Digitalisasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(2), 1–12. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i2.78>
- Rukmawati, S. N., Purnamasari, H., & Azizah, A. N. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan E-Government (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang). *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(2), 233–242. <https://doi.org/https://doi.org/10.32663/jpsp.v10i2.2060>
- Sabanari, G. O., Rares, J. J., & Ruru, J. M. (2024). Kualitas pelayanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 71–82.
- Sudirman, F. A., & Alam, S. (2026). Mapping the Evolution of E-Government in ASEAN: A Bibliometric Analysis (2011–2024). *Jurnal Borneo Administrator*, 22(1), 17–36. <https://doi.org/10.24258/jba.v22i1.1691>
- Syadiyah, H., Priyanti, E., & Febriantini, K. (2025). Efektivitas Aplikasi E-Dukcapil Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tegalwaru Kecamatan Cilamaya Wetan Kabupaten Karawang. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 562–578. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.4761>
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research Design and Methods* (5th ed.). Sage Publications.
- Yusron, A., Ramdani, R., & Sugiarti, C. (2022). Digital Governance dalam Pelaksanaan Program E-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(1). <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i1.1988>