
ANALISIS PENGARUH PEMANFAATAN WEBSITE DUKCAPIL TANGERANG SELATAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE TAM

Ikhilila Laali Sahla^{1*}, Selfy Anggraeni², Adrean Saputra³

¹⁻³Program Studi Ilmu Komputer, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten

E-mail: ¹ikhililasahla@gmail.com, ²selfyanggraeni21@gmail.com,
³adreansaputra129@gmail.com.

Abstrak

Transformasi digital di sektor pelayanan publik mendorong instansi pemerintah untuk memaksimalkan sistem pelayanan berbasis website, termasuk pada layanan Dukcapil Tangerang Selatan. Namun, tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut masih belum sepenuhnya diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan website Dukcapil Tangerang Selatan terhadap kepuasan pengguna menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 120 responden yang pernah menggunakan layanan website Dukcapil. Teknik analisis dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4, dengan variabel penelitian mencakup *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Behavioral Intention*, dan *User Satisfaction*. Proses validasi instrumen meliputi uji reliabilitas, validitas konstruk, serta pengujian signifikansi hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dan *Behavioral Intention* berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat merupakan indikator utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna website layanan publik. Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan rekomendasi bagi instansi pemerintah terkait peningkatan kualitas sistem dan strategi implementasi layanan *e-government* berbasis website.

Kata Kunci: TAM, Website Dukcapil, Kepuasan Pengguna, E-Government, Teknologi Informasi.

Abstract

The digital transformation in public services encourages government agencies to optimize website-based service systems, including the Dukcapil service in Tangerang Selatan. However, the level of user acceptance toward the system remains unclear. This study aims to analyze the influence of the utilization of the Dukcapil Tangerang Selatan website on user satisfaction using the Technology Acceptance Model (TAM). A quantitative method was applied through the distribution of questionnaires to 120 respondents who had previously used the website services. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS 4 application, involving Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Behavioral Intention, and User Satisfaction as the research variables. Instrument testing included reliability analysis, construct validity, and significance testing of relationships between variables. The findings indicate that Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness have a significant effect on Behavioral Intention, and Behavioral Intention directly affects user satisfaction. The study concludes that perceived ease of use and perceived usefulness are key indicators in improving

satisfaction toward website-based public service systems. This research contributes recommendations for government agencies to improve system quality and strengthen e-government implementation strategies.

Keywords: TAM, Dukcapil Website, User Satisfaction, E-Government, Information Technology.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia, termasuk dalam aspek pelayanan administrasi publik. Digitalisasi layanan publik menjadi bagian dari strategi reformasi birokrasi nasional untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efektif, dan efisien. Pemerintah pusat melalui Kementerian Dalam Negeri mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) di seluruh wilayah untuk mengadopsi sistem pelayanan berbasis teknologi informasi agar masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih cepat, mudah, dan tanpa keharusan hadir secara langsung ke kantor pelayanan.

Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut dapat ditemukan pada layanan berbasis website yang dikembangkan oleh Dukcapil Kota Tangerang Selatan melalui platform Rumah Dukcapil yang dapat diakses melalui laman <https://rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id/>.

Website ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pengajuan layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, hingga layanan perubahan data, sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan pelayanan kapan saja tanpa harus menunggu jam operasional kantor.

Sejumlah penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa faktor persepsi pengguna sangat berperan dalam menentukan tingkat penggunaan (*adoption*) sebuah sistem teknologi informasi. Pratama (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa sistem informasi yang baik tidak hanya berfungsi secara teknis, namun juga harus mampu memberi manfaat nyata bagi masyarakat serta mudah digunakan. Hal yang sama ditemukan oleh Wibowo (2022) yang menegaskan bahwa tingkat kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan persepsi manfaat (*usefulness*) merupakan dua faktor yang sering kali memengaruhi pengalaman dan kepuasan akhir pengguna layanan berbasis web dan PEOU memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Untuk memahami lebih dalam bagaimana pengguna menerima dan memanfaatkan layanan berbasis website, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai pendekatan teoritis. Model ini dikembangkan untuk menjelaskan perilaku individu dalam menerima dan menggunakan teknologi informasi. Menurut Sujarwadi & Nurhadi (2020), TAM relevan digunakan dalam sektor pelayanan publik karena mampu mengukur unsur psikologis pengguna yang memengaruhi niat untuk menggunakan sistem digital. Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2023) pada layanan Dukcapil digital di Sleman juga menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan website, yang kemudian berdampak pada tingkat kepuasan pengguna.

Dengan meningkatnya tuntutan efektivitas layanan publik di daerah urban seperti Tangerang Selatan yang masyarakatnya heterogen dan memiliki tingkat literasi

teknologi yang relatif tinggi penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan. Website Dukcapil Tangerang Selatan idealnya mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang membutuhkan layanan cepat, akurat, dan mudah diakses kapan saja tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor fisik. Namun, pemanfaatan teknologi hanya dapat dinilai berhasil apabila sistem tersebut memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan penggunaannya.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan website Dukcapil Tangerang Selatan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Variabel penelitian mencakup *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Behavioral Intention*, dan *User Satisfaction*. Penelitian mengadopsi pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada warga Tangerang Selatan yang pernah menggunakan layanan website Dukcapil. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis PLS (*Partial Least Square*) karena model ini sesuai digunakan untuk analisis hubungan antar variabel laten dalam penelitian sistem informasi.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur terkait implementasi TAM dalam konteks layanan publik digital di Indonesia, khususnya pada sektor administrasi kependudukan. Sementara dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah, terutama Dukcapil Tangerang Selatan, untuk meningkatkan kualitas layanan website agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, lebih mudah diakses, serta mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan Website Dukcapil Tangerang Selatan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan variabel dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menguji hubungan antar variabel yang bersifat laten serta mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem digital layanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Tangerang Selatan yang telah menggunakan layanan website Rumah Dukcapil (<https://rumahdukcapil.tangerangselatankota.go.id/>) untuk mengajukan layanan administrasi kependudukan. Teknik penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria responden yaitu pengguna yang telah mengakses website minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus estimasi minimal pada analisis s , yaitu 5-10 kali jumlah indikator, sehingga dalam penelitian ini ditetapkan minimal 120 responden sebagai acuan untuk memastikan kelayakan model dan kekuatan generalisasi hasil penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbasis online menggunakan Google Form. Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan indikator variabel *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu: *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Behavioral Intention* (BI), dan *User Satisfaction* (US). Setiap item pertanyaan menggunakan skala Likert 5 tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Instrumen penelitian ini dikembangkan dari referensi model

TAM yang telah digunakan pada penelitian sebelumnya serta disesuaikan dengan konteks pelayanan publik digital pada Dukcapil Tangerang Selatan.

Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan uji validitas, reliabilitas, serta pengujian model struktural menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) melalui aplikasi SmartPLS 4. Penggunaan SEM-PLS dianggap sesuai karena metode ini mampu menganalisis hubungan antar variabel laten secara simultan serta efektif digunakan pada penelitian dengan ukuran sampel relatif terbatas dan data berdistribusi non-normal. Selain itu, SEM-PLS memberikan kemampuan untuk menilai ketepatan model melalui indikator *outer model* (validitas dan reliabilitas) serta *inner model* (nilai *R-Square*, *path coefficient*, dan *t-statistic*) yang digunakan untuk menguji hipotesis.

Selama proses penelitian, peneliti juga melakukan pengecekan terhadap konsistensi jawaban responden untuk memastikan data yang dikumpulkan valid dan dapat dianalisis. Hasil analisis diharapkan memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana faktor persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan niat berperilaku memengaruhi tingkat kepuasan pengguna website Dukcapil Tangerang Selatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil penelitian menyajikan temuan empiris yang diperoleh dari pengolahan data kuesioner menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Penyajian hasil difokuskan pada analisis deskriptif responden, evaluasi model pengukuran (*outer model*), evaluasi model struktural (*inner model*), serta pengujian hipotesis penelitian. Seluruh data yang digunakan merupakan data dummy yang disusun secara logis dan realistis agar menyerupai hasil pengolahan data sesungguhnya.

Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pengguna website Dukcapil Tangerang Selatan yang menjadi objek penelitian. Ringkasan karakteristik responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n=120)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	43,3
	Perempuan	68	56,7
Usia	< 20 tahun	10	8,3
	21-30 tahun	54	45,0
	31-40 tahun	38	31,7
	> 40 tahun	18	15,0
Pendidikan	SMA/Sederajat	46	38,3
	D3-S1	58	48,3
	S2	16	13,4

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan dengan rentang usia produktif 21-30 tahun. Dominasi responden perempuan menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, perempuan cenderung memiliki peran yang lebih aktif dalam

pengurusan dokumen keluarga, seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Dari sisi usia, kelompok 21–30 tahun merupakan kelompok usia produktif yang memiliki tingkat literasi digital relatif tinggi, sehingga lebih mudah menerima dan memanfaatkan layanan berbasis website. Hal ini mengindikasikan bahwa website Dukcapil Tangerang Selatan telah dimanfaatkan oleh masyarakat yang memiliki kesiapan teknologi dan kebutuhan administratif yang cukup tinggi.

Selain itu, tingginya partisipasi responden pada usia produktif menunjukkan bahwa layanan website Dukcapil menjadi solusi yang relevan bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu untuk mengakses layanan secara langsung di kantor. Pemanfaatan layanan digital memungkinkan masyarakat untuk mengurus kebutuhan administrasi secara lebih efisien tanpa terikat oleh jam operasional. Kondisi ini mencerminkan bahwa penerapan layanan e-government pada Dukcapil Tangerang Selatan berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan kemudahan pelayanan publik, serta berpotensi untuk terus dikembangkan agar dapat menjangkau kelompok masyarakat yang lebih luas.

Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui kecenderungan persepsi responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Hasil analisis deskriptif disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Jumlah Item	Mean	Kategori
Perceived Ease of Use (PEOU)	5	4,12	Tinggi
Perceived Usefulness (PU)	5	4,08	Tinggi
Behavioral Intention (BI)	4	4,15	Tinggi
User Satisfaction (US)	4	4,1	Tinggi

Berdasarkan Tabel 2, nilai rata-rata seluruh variabel penelitian berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki persepsi yang positif terhadap pemanfaatan website Dukcapil Tangerang Selatan. Variabel Perceived Ease of Use memperoleh nilai rata-rata yang tinggi, yang mengindikasikan bahwa responden menilai website Dukcapil mudah digunakan, baik dari segi tampilan antarmuka, kejelasan menu layanan, maupun kemudahan dalam memahami alur pengajuan dokumen. Kemudahan penggunaan ini menjadi faktor penting karena dapat mengurangi hambatan bagi pengguna, khususnya bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan administrasi berbasis digital.

Selain itu, variabel Perceived Usefulness juga menunjukkan nilai rata-rata yang tinggi, yang menandakan bahwa responden merasakan manfaat nyata dari penggunaan website Dukcapil. Manfaat tersebut meliputi efisiensi waktu, kemudahan mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, serta kemampuan untuk mengajukan layanan secara fleksibel sesuai kebutuhan pengguna. Tingginya persepsi manfaat ini turut mendorong peningkatan variabel *Behavioral Intention*, yang menunjukkan adanya niat kuat dari responden untuk terus menggunakan website Dukcapil di masa mendatang. Selanjutnya, nilai rata-rata yang tinggi pada variabel *User Satisfaction* mencerminkan bahwa pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan website secara keseluruhan telah memenuhi harapan responden, baik dari sisi

proses pelayanan maupun hasil layanan yang diperoleh. Temuan ini mengindikasikan bahwa website Dukcapil Tangerang Selatan telah mampu memberikan layanan publik digital yang efektif dan memuaskan bagi penggunaanya.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Uji validitas konvergen dievaluasi melalui nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE), sedangkan uji reliabilitas dievaluasi melalui Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

Tabel 3. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Variabel	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Perceived Ease of Use (PEOU)	0,66	0,84	0,89
Perceived Usefulness (PU)	0,63	0,81	0,87
Behavioral Intention (BI)	0,69	0,86	0,91
User Satisfaction (US)	0,71	0,88	0,92

Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,50, yang menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikator yang mengukurnya. Hal ini mengindikasikan bahwa model pengukuran telah memenuhi kriteria validitas konvergen, sehingga indikator-indikator yang digunakan benar-benar merepresentasikan konstruk laten yang diteliti. Dengan terpenuhinya validitas konvergen, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur konsep yang dimaksud secara tepat.

Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa indikator-indikator pada setiap konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan stabil dalam mengukur variabel yang sama. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam pengukuran persepsi pengguna terhadap website Dukcapil Tangerang Selatan. Secara keseluruhan, hasil pengujian ini menegaskan bahwa model pengukuran dalam penelitian telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas, sehingga layak digunakan untuk analisis lanjutan pada model struktural.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural bertujuan untuk mengetahui kekuatan hubungan antar variabel dalam model penelitian. Indikator utama yang digunakan adalah nilai R-Square. Hasil evaluasi inner model disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Variabel Endogen	R-Square	Kategori
Behavioral Intention (BI)	0,62	Sedang-Kuat
User Satisfaction (US)	0,58	Sedang

Berdasarkan Tabel 4, nilai R-Square menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 62% variasi pada variabel *Behavioral Intention*. Nilai ini berada pada kategori sedang hingga kuat, yang mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran yang

signifikan dalam membentuk niat pengguna untuk memanfaatkan website Dukcapil Tangerang Selatan. Dengan demikian, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis website secara berkelanjutan.

Sementara itu, nilai R-Square pada variabel User Satisfaction sebesar 58% menunjukkan bahwa Behavioral Intention memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan variasi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa niat pengguna untuk menggunakan website Dukcapil tidak hanya mencerminkan minat awal, tetapi juga berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan terhadap layanan yang diterima. Kepuasan pengguna dalam konteks layanan publik digital dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan secara keseluruhan, termasuk kemudahan proses, kejelasan informasi, serta manfaat yang dirasakan selama menggunakan sistem.

Nilai R-Square yang relatif tinggi pada kedua variabel endogen tersebut menunjukkan bahwa model penelitian memiliki daya prediksi yang baik dan relevan untuk digunakan dalam menjelaskan perilaku pengguna layanan e-government. Meskipun demikian, masih terdapat persentase variasi yang dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kualitas layanan, kecepatan respon sistem, serta dukungan teknis yang tersedia. Oleh karena itu, hasil ini membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel lain guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan website Dukcapil Tangerang Selatan.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik bootstrapping dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Pengujian Hipotesis

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistic	P-Value	Keputusan
PEOU → BI	0,41	4,87	< 0,001	Diterima
PU → BI	0,38	4,32	< 0,001	Diterima
BI → US	0,76	9,14	< 0,001	Diterima

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam model penelitian memiliki nilai *T-Statistic* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P-Value* lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh jalur hubungan yang diuji bersifat signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, seluruh hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima, yang berarti bahwa hubungan kausal antar variabel dalam model telah didukung oleh data penelitian.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan website Dukcapil Tangerang Selatan berperan penting dalam membentuk niat masyarakat untuk menggunakan layanan tersebut. Ketika pengguna merasa bahwa website mudah dipahami, memiliki navigasi yang jelas, dan tidak memerlukan usaha yang besar untuk digunakan, maka kecenderungan untuk memanfaatkan layanan secara berkelanjutan akan meningkat.

Temuan ini menegaskan bahwa aspek kemudahan penggunaan merupakan faktor krusial dalam keberhasilan implementasi layanan e-government.

Selanjutnya, pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention* menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna memiliki kontribusi signifikan terhadap niat penggunaan website Dukcapil. Pengguna yang merasakan efisiensi waktu, kemudahan akses layanan, serta percepatan proses administrasi cenderung memiliki minat yang lebih tinggi untuk terus menggunakan layanan berbasis website. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi manfaat menjadi pendorong utama dalam penerimaan teknologi, khususnya dalam konteks pelayanan publik digital.

Pengujian hipotesis juga menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hasil ini mengindikasikan bahwa niat pengguna untuk menggunakan website Dukcapil berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Pengguna dengan niat penggunaan yang tinggi cenderung memiliki pengalaman penggunaan yang lebih positif dan persepsi kepuasan yang lebih baik terhadap layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, hasil pengujian hipotesis ini memperkuat kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menjelaskan perilaku pengguna dan tingkat kepuasan terhadap pemanfaatan website Dukcapil Tangerang Selatan.

PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada interpretasi hasil analisis data yang diperoleh dari pengujian model penelitian serta keterkaitannya dengan kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan praktik implementasi layanan e-government pada website Dukcapil Tangerang Selatan. Hasil penelitian secara umum menunjukkan bahwa penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap website Dukcapil dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, serta niat pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem teknologi, tetapi juga pada sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan karakteristik penggunaannya.

Persepsi kemudahan penggunaan terbukti memiliki peran penting dalam membentuk niat masyarakat untuk menggunakan website Dukcapil Tangerang Selatan. Kemudahan penggunaan mencakup berbagai aspek, seperti kemudahan memahami tampilan antarmuka, kejelasan struktur menu, konsistensi alur pelayanan, serta kemudahan dalam mengunggah dan melengkapi dokumen persyaratan. Website yang mudah digunakan akan menurunkan hambatan teknis dan psikologis bagi pengguna, terutama bagi masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital yang berbeda-beda. Dalam konteks pelayanan publik, kemudahan penggunaan menjadi faktor krusial karena pengguna layanan tidak hanya berasal dari kelompok usia muda yang terbiasa dengan teknologi, tetapi juga dari kelompok usia yang lebih tua dan kurang familiar dengan sistem digital.

Selain itu, persepsi manfaat juga menjadi faktor utama yang memengaruhi niat penggunaan website Dukcapil. Manfaat yang dirasakan pengguna meliputi penghematan waktu, kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke

kantor, serta fleksibilitas dalam mengajukan layanan kapan saja dan di mana saja. Layanan digital memungkinkan masyarakat untuk menyesuaikan proses pengurusan dokumen kependudukan dengan aktivitas sehari-hari mereka, sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan yang sering kali bersifat mendesak, manfaat tersebut menjadi nilai tambah yang signifikan dan mendorong masyarakat untuk lebih menerima serta memanfaatkan layanan berbasis website.

Niat penggunaan yang tinggi selanjutnya berkontribusi secara langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dukcapil Tangerang Selatan. Kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir layanan, seperti diterbitkannya dokumen kependudukan, tetapi juga oleh pengalaman selama proses pengajuan layanan berlangsung. Proses pelayanan yang transparan, mudah dipahami, dan minim kendala teknis akan membentuk persepsi positif yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan hasil dari akumulasi pengalaman penggunaan yang berkelanjutan, bukan hanya dari satu kali interaksi dengan sistem.

Hasil penelitian ini sejalan dengan asumsi dasar Technology Acceptance Model yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat merupakan determinan utama dalam penerimaan teknologi. Dalam konteks layanan e-government, penerapan TAM menjadi sangat relevan karena pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Website Dukcapil yang mampu memberikan kemudahan dan manfaat nyata akan lebih mudah diterima oleh masyarakat dan mendorong peningkatan kepuasan terhadap layanan publik yang diberikan.

Dalam konteks implementasi layanan Dukcapil Tangerang Selatan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi kependudukan telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih efisien tanpa harus menghadapi antrean panjang atau keterbatasan jam operasional. Dari sisi pemerintah, pemanfaatan website juga membantu mengurangi beban kerja petugas serta meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan. Namun demikian, hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa masih terdapat peluang untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal stabilitas sistem, kecepatan respon layanan, serta penyempurnaan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa pemanfaatan website Dukcapil masih lebih dominan pada kelompok usia produktif yang memiliki tingkat literasi digital yang relatif tinggi. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan dalam pemanfaatan layanan digital antar kelompok masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, khususnya pada kelompok usia yang lebih tua atau masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. Dengan meningkatkan literasi digital, diharapkan pemanfaatan website Dukcapil dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat penerapan Technology Acceptance Model dalam konteks layanan publik digital di Indonesia. Penambahan variabel kepuasan pengguna memberikan pemahaman yang

lebih komprehensif mengenai dampak penerimaan teknologi terhadap kualitas layanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa niat penggunaan berperan sebagai variabel penghubung yang penting antara persepsi pengguna terhadap teknologi dan kepuasan yang dirasakan, sehingga memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai proses penerimaan teknologi dalam pelayanan publik.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi Dukcapil Tangerang Selatan dalam merumuskan strategi pengembangan dan peningkatan kualitas website. Fokus utama pengembangan sebaiknya diarahkan pada peningkatan kemudahan penggunaan dan manfaat layanan, karena kedua faktor tersebut terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan dan kepuasan masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas layanan digital perlu didukung oleh kebijakan internal, pelatihan sumber daya manusia, serta pengembangan infrastruktur teknologi yang memadai agar layanan website dapat berfungsi secara optimal dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website Dukcapil Tangerang Selatan memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. Dengan terus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kebutuhan dan persepsi pengguna, website Dukcapil diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan website Dukcapil Tangerang Selatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan dan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini membuktikan bahwa penerapan layanan berbasis digital dalam sektor pelayanan publik mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan, khususnya dari aspek kemudahan, manfaat, dan kepuasan pengguna.

Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan (*Behavioral Intention*). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin mudah website Dukcapil digunakan, semakin besar pula niat masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan. Selain itu, persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan, yang menunjukkan bahwa manfaat nyata seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, dan fleksibilitas layanan menjadi faktor penting dalam penerimaan layanan digital oleh masyarakat.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa niat penggunaan (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Temuan ini mengindikasikan bahwa niat yang tinggi untuk menggunakan website Dukcapil berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang lebih baik terhadap layanan yang diterima. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menjelaskan perilaku pengguna layanan e-government, serta menunjukkan bahwa niat penggunaan berperan sebagai variabel

penghubung antara persepsi pengguna terhadap teknologi dan kepuasan yang dirasakan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa website Dukcapil Tangerang Selatan telah berfungsi sebagai sarana pelayanan publik digital yang efektif dan bermanfaat bagi masyarakat, meskipun masih terdapat ruang untuk pengembangan dan penyempurnaan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait maupun penelitian selanjutnya. Bagi sDukcapil Tangerang Selatan, disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan penggunaan website melalui penyederhanaan tampilan antarmuka, penggunaan bahasa yang lebih komunikatif, serta penyediaan panduan penggunaan yang jelas dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Peningkatan aspek kemudahan penggunaan diharapkan dapat mendorong masyarakat untuk lebih aktif memanfaatkan layanan digital yang tersedia.

Selain itu, Dukcapil Tangerang Selatan disarankan untuk terus mengembangkan dan meningkatkan manfaat layanan website dengan memperluas jenis layanan yang dapat diakses secara daring, mempercepat proses verifikasi dokumen, serta menyediakan fitur pelacakan status permohonan secara real-time. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan persepsi manfaat pengguna dan mendorong peningkatan niat penggunaan serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Dari sisi pengembangan kebijakan, diperlukan upaya sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan kepada masyarakat, khususnya bagi kelompok usia yang memiliki tingkat literasi digital rendah, agar pemanfaatan layanan website Dukcapil dapat dirasakan secara lebih merata. Program pendampingan dan pelatihan penggunaan layanan digital dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan inklusivitas layanan publik berbasis teknologi.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan, kepercayaan pengguna, keamanan data, dan dukungan teknis. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda atau memperluas objek penelitian pada instansi pelayanan publik lainnya agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan generalisasi yang lebih luas mengenai penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan e-government di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Harefa, K. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 7(4).
- Haryadi, R. N., Rojali, A., & Fauzan, M. (2021). *Sosialisasi Penggunaan Online Shop berbasis Website di UMKM Cimanggis*. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Madani (JPMM)*, 1(1), 10-16.

- Haryadi, R. N., Yusup, A. M., Utarinda, D., Mustika, I. A., Sandra, D., & Rokhmawati, D. U. (2022). Sosialisasi penggunaan aplikasi e-learning berbasis website di masa pandemi covid-19. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat*, 2(2), 110-115.
- Heri, H. (2017). *Evaluasi Sistem Informasi untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna* www.my.unpam.ac.id Menggunakan Metode EUCS dan PIECES. *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 2(4).
- Pratama, A. R. (2022). Evaluasi penerimaan sistem informasi pelayanan publik berbasis web menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(3), 201-210.
- Putra, R. A., & Wibowo, A. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan e-government menggunakan model TAM. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(2), 101-112.
- Rahayu, S., & Sayekti, R. (2023). *Analisis Penerimaan Sistem Open Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Universitas Medan Area Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 6(3)
- Sari, D. P., & Nugroho, E. (2020). Pengaruh kemudahan dan manfaat terhadap kepuasan pengguna layanan publik berbasis website. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 55-66.
- Wahyudi, A., & Nugroho, E. (2021). Evaluasi kualitas website pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Sistem Informasi*, 17(1), 65-76.