

## Analisis E-Service Quality pada Aplikasi Sobat Dukcapil di Kota Tangerang = E-Service Quality Analysis on Sobat Dukcapil Application in Tangerang City

Ahmad Rizki Nurfarhan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523817&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada penelitian ini membahas tentang layanan kependudukan yaitu Website Sobat Dukcapil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Sobat Dukcapil. Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan data mix method, yaitu menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif melalui survei, wawancara mendalam, Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa e-service quality pada pelayanan kependudukan elektronik Aplikasi Sobat Dukcapil Kota Tangerang termasuk ke dalam kategori baik dengan 90%. Hal ini terbukti dari tujuh dimensi e-service quality yang dikemukakan Danilo.et.al (2022) tergolong ke dalam kategori baik yang ditunjukkan pada dimensi Interactivity and Personalization, Ease of Use, Information Quality, Quality of Assistance, Website functionality, Privacy and Security, dan Aesthetic.

.....This research discusses population services, namely the dukcapil buddy website. This study aims to determine the quality of dukcapil buddy services. The research approach taken in this study is quantitative with a mix method data collection technique, which combines quantitative methods and qualitative methods through surveys, in-depth interviews, The results of this study indicate that e-service quality in electronic population services on the Sobat Dukcapil application in Tangerang City is included in the good category with 90%. This is evident from the seven dimensions of e-service quality proposed by Danilo.et.al (2022) which are classified into the good category shown in the dimensions of Interactivity and Personalization, Ease of Use, Information Quality, Quality of Assistance, Website functionality, Privacy and Security, and Aesthetic.