

EFEKTIVITAS APLIKASI E-DUKCAPIL DALAM MELAKUKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA TEGALWARU KECAMATAN CILAMAYA WETAN KABUPATEN KARAWANG

Halimatus Syadiyah¹, Evi Priyanti,² Kariena Febriantini³

Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: 2110631180015@student.unsika.ac.id¹

ABSTRAK

Aplikasi E-Dukcapil Karawang dirancang untuk memberikan masyarakat kemudahan dalam mengakses layanan adminduk (administrasi kependudukan) secara cepat, transparan, dan bebas pungutan liar (pungli). Namun, implementasinya di Desa Tegalwaru masih menghadapi berbagai problematika yang belum terselesaikan. Tulisan ini bertujuan untuk mengukur efektivitas aplikasi tersebut dalam memberikan layanan publik yang optimal serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat dalam penggunaannya. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital dan minimnya sosialisasi menjadi hambatan utama, yang pada akhirnya membuka celah terjadinya pungli. Selain itu, aparatur desa dinilai belum sepenuhnya memahami pengoperasian aplikasi E-Dukcapil, sehingga tidak mampu memberikan pendampingan yang memadai kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, pelatihan intensif bagi aparatur desa, serta penyediaan layanan bantuan teknis untuk memastikan aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara optimal.

Kata Kunci : *administrasi kependudukan, E-Dukcapil, efektivitas layanan, pungutan liar, Desa Tegalwaru*

ABSTRACT

The E-Dukcapil Karawang application is designed to make it easier for the public to access population administration services quickly, transparently and free of fraudulent charges (extortion). However, its implementation in Tegalwaru Village still faces various challenges. This research aims to measure the effectiveness of the application in providing optimal public services and identify the obstacles faced in community use. Using qualitative methods with a phenomenological approach, this research collects data through interviews, observation and documentation. The research results show that low digital literacy and minimal socialization are the main obstacles, which ultimately open up opportunities for extortion. Apart from that, it is considered that village officials do not fully understand the operation of the E-Dukcapil application, so they are unable to

provide adequate assistance to the community. Therefore, it is necessary to increase outreach, intensify training for village officials, and provide technical assistance services to ensure that this application can be utilized optimally.

Keywords: *population administration, E-Dukcapil, service effectiveness, illegal levies, Tegalwaru Village*

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan hak fundamental masyarakat yang harus dijamin oleh pemerintah. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga mudah diakses, cepat dalam pelaksanaannya, transparan dalam prosesnya, serta dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Pelayanan administrasi kependudukan yang baik akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan berbagai dokumen administrasi kependudukan, antara lain KTP, KK, akta kelahiran, dan dokumen lain yang relevan, serta memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas masyarakat di sejumlah sektor, termasuk pendidikan, pekerjaan, serta akses terhadap fasilitas jaminan sosial. Namun, pada kenyataannya, pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah masih menghadapi tantangan serius, salah satunya adalah birokrasi yang berbelit, kurangnya transparansi, dan kebiasaan pemungutan biaya secara tidak resmi yang masih berlangsung hingga kini.

Kabupaten Karawang, sebagai salah satu wilayah dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus bertambah, saat ini menghadapi tantangan dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan beberapa informan yang ditemui di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekitar 40-50 masyarakat yang mengeluhkan proses pelayanan yang lambat, antrean panjang, serta adanya pungli yang dilakukan oleh oknum tertentu. Kondisi ini membuat masyarakat enggan untuk mengurus dokumen kependudukan secara mandiri dan lebih memilih menggunakan jasa perantara dengan biaya tambahan, meskipun seharusnya pelayanan tersebut dapat diakses secara gratis.

Sebagai langkah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Karawang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memperkenalkan aplikasi E-Dukcapil pada tahun 2020 sebagai inovasi dalam mempermudah pengurusan dokumen kependudukan secara digital. Tujuan dari aplikasi ini adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengelola dokumen kependudukan secara online, sehingga tidak perlu

melakukan kunjungan langsung ke kantor pelayanan. Dengan sistem digital yang diterapkan, pelayanan administrasi kependudukan diharapkan menjadi lebih efisien, transparan, dan dapat menekan terjadinya pungutan liar. Layanan yang tersedia dalam aplikasi ini mencakup pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, serta pengurusan surat pindah dan surat datang.

Namun, meskipun aplikasi E-Dukcapil telah diperkenalkan di seluruh wilayah Karawang, implementasinya di tingkat desa masih menghadapi berbagai kendala, terutama di Desa Tegalwaru, Kecamatan Cilamaya Wetan, Kabupaten Karawang. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat di desa ini belum memanfaatkan layanan *e-dukcapil* ini secara optimal. Ada beberapa faktor utama yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan *e-dukcapil* di Desa Tegalwaru, antara lain rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi dari pemerintah, sejauh ini sosialisasi hanya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui video tutorial yang dipublikasikan di dalam *website* maupun di channel *youtube*. Akan tetapi belum ada sosialisasi tambahan dari Pemerintah Desa Tegalwaru mengenai tata cara penggunaan aplikasi *e-dukcapil*, sementara banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan video tutorial yang dipublikasikan oleh Disdukcapil. Padahal jika dilihat dari segi infrastruktur yang ada di Desa Tegalwaru cukup mendukung, infrastruktur pendukung diantaranya

akses internet yang stabil dan perangkat teknologi yang memadai akan tetapi hal ini belum mampu mendukung implementasi aplikasi *e-dukcapil* di Desa Tegalwaru.

Tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini juga masih sangat rendah. Banyak warga yang tidak mengetahui bahwa layanan administrasi kependudukan kini bisa diakses secara online, sementara sebagian lainnya merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Terlebih lagi, masyarakat yang berusia lanjut atau memiliki keterbatasan dalam memahami teknologi cenderung lebih memilih prosedur pelayanan biasa dengan mendatangi kantor desa secara langsung atau memanfaatkan jasa Aparatur Desa. Rendahnya tingkat literasi digital ini semakin diperparah dengan minimnya pelatihan atau sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah setempat, sehingga masyarakat tetap bergantung pada layanan manual.

Selain kendala teknis dan sosial, praktik pungli juga masih menjadi permasalahan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegalwaru. Berdasarkan wawancara dengan beberapa warga, ditemukan bahwa mereka masih harus membayar sejumlah uang kepada oknum tertentu untuk mempercepat proses pembuatan dokumen kependudukan, seperti KTP atau KK. Besaran pungli yang diminta bervariasi, mulai dari Rp150.000 hingga Rp300.000 per dokumen, tergantung pada jenis layanan yang dibutuhkan. Ironisnya, banyak warga yang tidak mengetahui bahwa pelayanan

administrasi kependudukan sebenarnya tidak dipungut biaya. Mereka menganggap pungli sebagai sesuatu yang "biasa" dan sudah menjadi kebiasaan dalam pengurusan dokumen.

Kondisi ini mencerminkan masih adanya celah dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi berbasis digital. Seharusnya, dengan adanya *e-dukcakil*, masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih transparan dan mengurangi interaksi langsung dengan petugas, yang pada akhirnya dapat menekan praktik pungli. Namun, jika masyarakat tidak memahami dan tidak terbiasa dengan sistem digital ini, maka keberadaan aplikasi tersebut menjadi kurang efektif dalam mencapai tujuan awalnya.

Setelah mengkaji permasalahan tersebut, peneliti memutuskan untuk menganalisis terkait efektivitas aplikasi *e-dukcakil* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegalwaru.

Secara rinci, penelitian ini akan mengkaji kendala-kendala yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan aplikasi ini serta menilai efektivitas aplikasi tersebut dalam menyelesaikan masalah yang ada di dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegalwaru. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menyampaikan saran kepada pemerintah daerah agar dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital dan memastikan bahwa program ini dapat berjalan dengan lebih optimal di tingkat desa.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menilai kemampuan aplikasi *E-Dukcapil* dalam memberikan layanan administrasi kependudukan secara efisien, cepat, dan praktis kepada masyarakat Desa Tegalwaru. Penelitian ini juga berfokus pada penentuan apakah aplikasi tersebut telah memenuhi harapan awal dalam mempermudah akses layanan tanpa keharusan hadir secara fisik di kantor pelayanan.

Penelitian ini penting karena berupaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aplikasi *E-Dukcapil* di Desa Tegalwaru. Walaupun tujuan aplikasi ini adalah menciptakan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan bebas dari pungutan liar, kenyataannya masih banyak kendala dalam implementasinya. Rendahnya literasi digital masyarakat, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi, menjadi hambatan utama dalam mengakses layanan ini. Kurangnya sosialisasi dan pendampingan dari aparat pemerintah desa juga memperburuk keadaan, sehingga banyak warga masih mengandalkan metode manual atau menggunakan jasa pihak ketiga yang rentan terhadap praktik pungli. Dengan memperhatikan berbagai masalah tersebut, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan sistem pelayanan berbasis digital yang lebih optimal di Desa Tegalwaru.

KAJIAN PUSTAKA

1. Efektivitas

Berdasarkan standart ISO 9000:2000, efektivitas diartikan sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan sesuai dengan rencana serta tercapainya hasil yang telah ditetapkan. Efektivitas diartikan sebagai salah satu faktor utama dalam menilai keberhasilan suatu program, baik dalam sektor publik maupun swasta. Efektivitas mencerminkan seberapa jauh sasaran yang telah dirumuskan berhasil diwujudkan melalui implementasi program yang telah dirancang. Beberapa ahli telah mendefinisikan efektivitas dari berbagai perspektif.

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1996) menjelaskan bahwa efektivitas suatu program diukur berdasarkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat direalisasikan dengan mempertimbangkan efisiensi dan kepuasan pemangku kepentingan. Efektivitas dalam konteks program tidak hanya mengacu pada output yang dihasilkan, tetapi juga pada dampak yang diberikan kepada masyarakat atau kelompok sasaran.

Sementara itu, Robbins dan Coulter (2012) menambahkan bahwa efektivitas dalam program manajemen adalah “kemampuan suatu organisasi atau sistem dalam mencapai tujuan melalui perencanaan, implementasi, dan evaluasi yang sesuai.” Dalam konteks implementasi program, efektivitas mencakup keberhasilan program dalam menghasilkan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Lebih lanjut, Denhardt (2003) menyatakan bahwa efektivitas dalam pelayanan publik dapat dicapai jika suatu kebijakan atau program mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, transparan, dan akuntabel. Program yang efektif harus mampu memberikan solusi yang berkelanjutan dan dapat diukur dampaknya terhadap kelompok sasaran. Kemudian Campbell (1977) menyatakan bahwa efektivitas organisasi atau program tidak dapat diukur hanya dengan satu indikator tunggal, tetapi harus mempertimbangkan berbagai dimensi yang saling berkaitan. Ia mengembangkan model efektivitas yang terdiri dari beberapa kriteria utama, yaitu:

Teori efektivitas menurut Campbell mencakup lima indikator utama dalam menilai sejauh mana suatu program atau kebijakan berhasil mencapai tujuannya. Penjelasan terkait masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

a. Keberhasilan Program, mengacu pada sejauh mana suatu program atau kebijakan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan. Ini mencakup aspek implementasi, seperti apakah program berjalan sesuai dengan prosedur, apakah ada kendala dalam pelaksanaannya, dan Sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai dengan harapan.

b. Keberhasilan Sasaran, mengukur apakah program atau kebijakan berhasil mencapai kelompok sasaran yang telah ditentukan. Jika program ditujukan untuk masyarakat tertentu, maka efektivitasnya dapat dinilai dari sejauh mana kelompok tersebut mendapatkan manfaat dari program yang dijalankan.

Jika program tidak menjangkau sasaran yang tepat, efektivitasnya bisa dianggap rendah.

c. Kepuasan Terhadap Program, berkaitan dengan tingkat kepuasan para penerima manfaat atau pemangku kepentingan terhadap program yang telah dijalankan. Kepuasan dapat diukur melalui survei atau umpan balik dari peserta program. Jika sebagian besar penerima merasa puas dengan hasil yang diperoleh, maka program dapat dikatakan efektif.

d. Tingkat Input dan Output, Tingkat efektivitas suatu program dapat dilihat dari hubungan antara input-yang meliputi sumber daya seperti dana, tenaga kerja, dan waktu-dengan output atau hasil yang dicapai. Semakin besar hasil yang diperoleh dengan penggunaan input yang hemat, maka efektivitas program tersebut semakin baik.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh, Indikator terakhir menilai apakah program secara keseluruhan telah berhasil mencapai tujuan akhir yang telah ditetapkan. Ini merupakan evaluasi jangka panjang yang melihat dampak program dalam memenuhi visi dan misi yang telah dirancang sejak awal. Jika tujuan utama tercapai, maka program dapat dikatakan benar-benar efektif.

Teori efektivitas menurut Campbell akan digunakan dalam penelitian ini dimana teori ini mencakup lima indikator utama: keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Teori ini akan menjadi

kerangka kerja utama dalam mengevaluasi efektivitas implementasi aplikasi E-Dukcapil di Desa Tegalwaru, dan setiap indikator akan dikaitkan langsung dengan tujuan penelitian.

2. Aplikasi e-dukcapil Karawang

Aplikasi e-Dukcapil Karawang adalah sebuah inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan penting, seperti e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak, secara online tanpa perlu mengunjungi kantor secara langsung. Melalui platform ini, warga dapat mengajukan permohonan dokumen dari rumah menggunakan perangkat yang terhubung internet, sehingga menghilangkan kebutuhan untuk antre dan bepergian ke kantor pemerintahan.

Proses penggunaan aplikasi ini dimulai dengan pembuatan akun di situs edukcapil.karawangkab.go.id, kemudian melakukan verifikasi email, masuk ke akun, memilih jenis dokumen yang ingin diurus, mengunggah persyaratan yang diperlukan, dan menunggu proses validasi serta pemberitahuan jadwal pengambilan dokumen melalui aplikasi. Setelah dokumen selesai diproses, pemohon dapat mengunduh dokumen dalam format digital dan mencetaknya secara mandiri.

Tujuan utama dari e-Dukcapil adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, mengurangi antrean di kantor Disdukcapil, serta

mencegah praktik pungutan liar (pungli). Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh layanan kapan pun dan dari lokasi manapun, sehingga dapat menghemat waktu serta biaya. Selain itu, dengan adanya fitur Tanda Tangan Elektronik (TTE), beberapa dokumen seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran dapat dicetak secara mandiri oleh pemohon tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil.

Layanan yang tersedia dalam e-Dukcapil mencakup berbagai dokumen kependudukan, termasuk pembuatan dan perubahan Kartu Keluarga, pembuatan serta perpanjangan e-KTP, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), pencatatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, serta layanan pindah dan datang penduduk. Dengan fitur ini, masyarakat dapat melakukan pengajuan dokumen secara online, mengunggah persyaratan yang dibutuhkan, serta memantau status permohonan mereka secara real-time melalui aplikasi.

Keunggulan aplikasi e-Dukcapil Karawang terletak pada kemudahan akses, transparansi proses, serta penggunaan tanda tangan elektronik yang membuat dokumen sah secara hukum. Dengan sistem ini, masyarakat tidak perlu lagi menghadapi antrean panjang di kantor Disdukcapil dan dapat mengurus administrasi kependudukan dengan lebih praktis. Untuk informasi lebih lanjut atau bantuan, warga dapat mengunjungi situs resmi <https://edukcapil.karawangkab.go.id/> atau langsung menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Dalam konteks penelitian ini, efektivitas aplikasi E-Dukcapil dapat diukur berdasarkan seberapa baik aplikasi ini membantu masyarakat Desa Tegalwaru dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online. Efektivitas ini mencerminkan kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Selain itu, faktor lain yang menjadi ukuran efektivitas adalah tingkat penerimaan dan pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini sebagai solusi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana peneliti mendeskripsikan hasil observasi lapangan secara berusaha untuk menemukan dan memahami makna dari suatu kejadian secara langsung dengan melibatkan individu-individu yang terlibat dalam penelitian. Penelitian ini juga bertujuan untuk menyajikan fakta, fenomena, atau kejadian secara sistematis dan akurat mengenai objek tertentu. Menurut Muhadjir (1998:29), metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data dalam bentuk deskripsi, baik berupa kata-kata tertulis, lisan, maupun perilaku yang diamati, dengan fokus utama pada proses yang berlangsung dibandingkan dengan hasil akhir dari objek yang diteliti. Selain itu, Nawawi (1992:29) mengungkapkan bahwa penelitian deskriptif juga diartikan sebagai proses untuk

memecahkan masalah penelitian dengan menguraikan kondisi suatu objek yang sedang diselidiki berdasarkan fakta-fakta yang ada saat ini.

Dalam penelitian ini, peneliti akan terlibat langsung di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Tegalwaru Kec. Cilamaya Wetan Kab. Karawang dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti melakukan observasi di Desa Tegalwaru. Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan narasumber yang terkait dengan permasalahan yang dikaji seperti Aparatur Pemerintah Desa Tegalwaru dan Masyarakat Desa Tegalwaru. Setelah data terkumpul, peneliti akan mengolah data tersebut menjadi laporan deskriptif yang mengikuti urutan permasalahan, sehingga menghasilkan laporan yang lengkap.

Sebelum proses wawancara, peneliti mencari narasumber yang tepat terlebih dahulu dengan kriteria yang sudah ditentukan peneliti. Adapun kriteria narasumber yang dibutuhkan untuk penelitian ini ialah : masyarakat asli pesisir, sudah memiliki KTP, Kartu Keluarga, Akta kelahiran dan dokumen kependudukan lainnya, dan sudah pernah menjadi korban dari kejahatan pelaku pungli. Metode analisis data melibatkan langkah-langkah seperti reduksi, penyajian, dan pembuatan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Keberhasilan Program E-dukcapil Di Desa Tegalwaru

Aspek utama yang menjadi perhatian dalam menilai efektivitas aplikasi *e-dukcapil* Karawang adalah tingkat keberhasilan program. Menurut Campbell J. P., Keberhasilan suatu program dapat dipahami sebagai indikator efektivitas yang menggambarkan sejauh mana tujuan yang telah ditentukan sebelumnya berhasil dicapai.

Aplikasi e-Dukcapil Karawang merupakan inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang guna mengoptimalkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan secara daring. Platform ini memungkinkan warga untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan seperti e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, serta berbagai dokumen resmi lainnya tanpa harus hadir secara fisik di kantor Disdukcapil.

Dengan mengintegrasikan teknologi digital, aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kecepatan dalam proses administrasi kependudukan. Hal ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan, tetapi juga memberikan efisiensi signifikan dalam hal waktu dan biaya. Pendekatan ini mencerminkan transformasi layanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan zaman, sekaligus memperkuat tata kelola pemerintahan yang responsif dan inklusif. Selain itu, aplikasi ini juga berfungsi sebagai sarana edukasi bagi

masyarakat mengenai prosedur dan pentingnya dokumen kependudukan.

Hasil wawancara dengan salah satu warga Desa Tegalwaru, Kecamatan Cilamaya Wetan, Kabupaten Karawang, mengungkapkan bahwa pelayanan administrasi melalui aplikasi e-Dukcapil sudah cukup baik. Namun, dalam praktiknya, terdapat kendala dalam memasukkan data ke dalam aplikasi, yang mengharuskan masyarakat untuk berkonsultasi langsung ke kantor desa. Selain itu, petugas pelayanan di kantor desa dinilai kurang responsif dalam menanggapi keluhan warga.

Setelah dilakukan penelusuran lebih lanjut, diketahui bahwa petugas pelayanan baik di tingkat desa maupun kecamatan merasa tidak mampu memberikan pelayanan maksimal karena kurangnya pemahaman terhadap sistem aplikasi e-Dukcapil. Mereka tidak bersikap responsif bukan karena enggan melayani, melainkan karena keterbatasan pengetahuan mengenai sistem aplikasi tersebut. Kurangnya pusat bantuan serta tidak tersedianya kotak saran yang tersedia di kantor desa semakin menyulitkan mereka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Akibatnya, masyarakat yang mengalami kendala sering menyampaikan keluhan melalui website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, tetapi tidak mendapatkan tanggapan.

Selain itu, wawancara dengan masyarakat Desa Tegalwaru menunjukkan bahwa mayoritas warga tidak memahami pelayanan kependudukan berbasis online. Mereka

mengaku terbiasa memberikan sejumlah uang kepada oknum tertentu untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi dari aparat pemerintah setempat mengenai layanan administrasi yang sebenarnya gratis.

Masyarakat menyatakan bahwa praktik pungli ini dilakukan oleh individu-individu tertentu yang berasal dari kalangan aparat pemerintah itu sendiri. Kurangnya sosialisasi membuka celah bagi oknum untuk memanfaatkan ketidaktahuan masyarakat. Bahkan, pungli dalam pengurusan dokumen administrasi telah dianggap sebagai hal yang wajar oleh masyarakat setempat. Mereka yang menolak membayar pungutan sering kali mendapatkan perlakuan tidak menyenangkan, seperti penyebaran informasi negatif tentang mereka oleh oknum terkait. Kondisi ini sangat memprihatinkan, karena masyarakat rela meminjam uang demi membayar pungli dalam pengurusan dokumen kependudukan, padahal layanan tersebut seharusnya diberikan secara gratis sesuai dengan hak mereka sebagai Warga Negara Indonesia.

Kehadiran aplikasi e-Dukcapil yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan ternyata tidak memberikan dampak signifikan bagi masyarakat Desa Tegalwaru. Mayoritas warga tidak memahami cara penggunaan aplikasi tersebut akibat minimnya sosialisasi dari pemerintah. Selain itu, individu yang memiliki

pengetahuan teknologi pun enggan berbagi informasi karena dianggap terlalu rumit oleh masyarakat lainnya. Berdasarkan hasil observasi, efektivitas *e-dukcipil* dalam elemen keberhasilan program dinilai belum berhasil atau belum efektif sesuai dengan tujuan *e-dukcipil* itu sendiri, mengingat mayoritasarganya masih awam dalam penggunaan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui peningkatan sosialisasi, pelatihan aparatur desa, serta penyediaan layanan bantuan teknis yang memadai agar manfaat aplikasi ini dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat.

2. Keberhasilan Masyarakat Desa Tegalwaru dalam memahami aplikasi *e-dukcipil*

Keberhasilan pencapaian sasaran dapat dinilai dari tingkat efektivitas sasaran tersebut dalam mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Keberhasilan sebuah organisasi tidak hanya bergantung pada pencapaian sasaran, tetapi juga pada kemampuan mempertahankan sasaran tersebut. Oleh karena itu, evaluasi efektivitas perlu mencakup kedua aspek, yaitu sasaran dan tujuan. Efektivitas dapat diukur dengan melihat sejauh mana sasaran dalam suatu program atau kebijakan pemerintah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks Desa Tegalwaru penulis akan menganalisis apakah aplikasi *e-dukcipil* bisa digunakan oleh semua kalangan masyarakat Desa Tegalwaru sesuai dengan tujuan adanya aplikasi *e-dukcipil* atau bahkan justru

mempersulit Masyarakat Desa Tegalwaru.

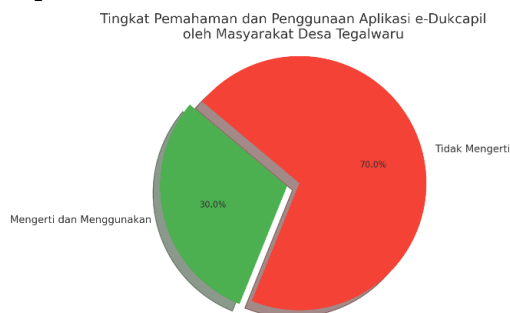
Berdasarkan hasil observasi lapangan melalui teknik wawancara dengan salah satu Pegawai Pemerintah Desa Tegalwaru bagian pelayanan, beliau mengatakan bahwa mayoritas Masyarakat Desa Tegalwaru masih menggunakan cara manual yakni dengan mendatangi kantor desa maupun kecamatan dan meminta bantuan kepada para petugas pelayanan untuk dibuatkan dokumen yang mereka minta. Alasan mereka masih menggunakan cara yang manual ini dikarenakan mereka merupakan masyarakat yang awam akan teknologi saat ini, mereka hanya bisa menggunakan gadget untuk mengoperasikan Whatsapp saja dan adapun kalangan muda hanya bisa menggunakan gadget untuk kesenangan nya saja seperti bermain media sosial dan lain nya. Mereka tidak ada keinginan untuk mempelajari hal baru dalam dunia teknologi khusus nya dalam hal pembuatan dokumen kependudukan berbasis online melalui *e-dukcipil*.

Selain itu alasan masyarakat enggan untuk melakukan pembuatan dokumen berbasis online melalui *e-dukcipil* ialah Karena mereka tidak mau ribet. Mindset masyarakat yang hanya ingin instan sampai saat ini masih melekat di dalam masyarakat Desa Tegalwaru. Mereka menganggap bahwa adanya pelayanan administrasi melalui online justru membuat mereka ribet karena harus menginput data data yang berbentuk soft file. Sebetulnya tidak ada kata susah bagi siapapun yang mempunyai keinginan untuk belajar,

begitupun dengan pelayanan berbasis online. Jika masyarakat Desa Tegalwaru mempunyai keinginan untuk belajar maka semuanya terasa mudah dan jika mereka bisa melakukan pembuatan dokumen melalui *e-dukcakil* maka resiko terjadinya pungli pun akan semakin mengecil.

Peneliti juga melakukan observasi lapangan kepada para Aparatur Pemerintah Desa Tegalwaru terkait dengan sejauh mana pemahaman Aparatur Desa Tegalwaru terhadap aplikasi *e-dukcakil*. Berdasarkan hasil observasi, sebagian Aparatur Desa Tegalwaru hanya memahami fungsi dari adanya aplikasi *e-dukcakil* akan tetapi belum memahami teknik penggunaan aplikasi *e-dukcakil* dikarenakan kurangnya sosialisasi terhadap teknologi digital.

Sejauh ini keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *e-dukcakil* masih bisa dikatakan jauh dari kata berhasil. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, diketahui bahwa belum semua masyarakat Desa Tegalwaru paham dan mampu menggunakan aplikasi *e-dukcakil* karawang. Hal ini menunjukkan rendahnya pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan.



Dari jumlah penduduk masyarakat Desa Tegalwaru hanya terdapat sekitar 30% yang bisa melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui *e-dukcakil* dan 70 % masyarakat nya tidak memahami bahkan tidak mengenal apa itu *e-dukcakil*. Sebanyak 70% masyarakat tidak mengetahui *e-dukcakil* dikarenakan tidak adanya sosialisasi ataupun pemberitahuan dari pemerintah setempat dan bahkan Pemerintah Desa Tegalwaru warupun dinyatakan tidak semuanya mengetahui dan memahami apa itu *e-dukcakil*. Hal ini dikarenakan kurang nya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terkait dengan penggunaan aplikasi *e-dukcakil*. Adapun rincian masyarakat yang bisa melakukan penggunaan aplikasi *e-dukcakil* terdiri dari kalangan pemerintah, kalangan guru, kalangan mahasiswa dan sebagian masyarakat yang pandai digital.

Dari pemaparan diatas, elemen kedua ini belum sepenuhnya berhasil karena masih terdapat kendala dalam sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dan juga ketergantungan masyarakat terhadap uluran tangan pemerintah dalam pembuatan dokumen kependudukan, sehingga masyarakat hanya ingin instan dalam membuat dokumen meskipun harus membayar pungutan liar. Kurangnya sosialisasi membuat banyak warga belum mengetahui keberadaan aplikasi ini. Kondisi ini menjadi perhatian khusus bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sebagai pihak penyelenggara program *e-Dukcapil*. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memudahkan masyarakat

Kabupaten Karawang dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa terkecuali.

3. Kepuasan Terhadap Program E-Dukcapil Karawang

Menurut Cambell, kepuasan menjadi salah satu indikator efektivitas yang mencerminkan sejauh mana suatu program berhasil memenuhi kebutuhan para penerimanya. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penerima sangat bergantung pada mutu program yang diberikan. Semakin baik kualitas program tersebut, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan, sehingga menghasilkan penilaian positif terhadap pihak pembuat dan pelaksana program.

Kepuasan ini diukur berdasarkan pengalaman Masyarakat Tegalwaru yang sudah pernah melakukan pembuatan dokumen kependudukan melalui *e-dukcapil*. Sejauh ini, pelaksanaan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Karawang melalui aplikasi *e-Dukcapil* belum berjalan secara optimal. Banyak masyarakat mengeluhkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aplikasi tersebut. Masyarakat menganggap proses pelayanan administrasi melalui aplikasi *e-dukcapil* ini terbilang lama. Sebagai contoh, proses validasi NIK melalui aplikasi *e-Dukcapil* Karawang memerlukan waktu lebih dari 14 hari kerja untuk dapat diselesaikan. Selain itu, aplikasi tersebut tidak menyediakan informasi yang jelas mengenai kapan permohonan validasi NIK akan selesai diproses.

Selain waktu proses yang dirasa lama, masyarakat juga menganggap aplikasi *e-Dukcapil* cukup kompleks, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini. Seperti contoh nya pembuatan e-ktb yang mana membutuhkan formulir yang diunduh dari aplikasi *e-dukcapil* kemudian diisi secara manual dan selanjutnya di upload kembali ke aplikasi *e-dukcapil*. Di sisi lain Aparatur Pemerintah Desa Tegalwaru dinilai kurang responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat terhadap kendala yang dialami pada saat pembuatan dokumen melalui aplikasi *e-dukcapil* seperti lamanya waktu pada saat verifikasi NIK serta KK ketika mendaftar aplikasi *e-dukcapil* Karawang.

Tabel 1. Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan e-Dukcapil

Aspek Layanan	Tingkat Kepuasan Rendah (%)	Keterangan
Kecepatan Proses	65%	Banyak yang mengeluh karena proses terlalu lama
Kemudahan Pengguna	70%	Aplikasi dianggap rumit dan tidak ramah pengguna
Tanggapan Pengaduan	80%	Minim respon dari petugas pelayanan publik

Grafik di atas menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat

merasa tidak puas terhadap layanan e-Dukcapil Karawang. Ketidakpuasan terbesar muncul pada aspek tanggapan terhadap pengaduan, dengan 80% responden merasa keluhan mereka tidak ditindaklanjuti. Hal ini menjadi sorotan utama karena memperlihatkan lemahnya fungsi pelayanan publik dalam merespons kebutuhan warga. Selain itu, 70% masyarakat merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi, menandakan masih rendahnya literasi digital dan kurangnya edukasi dari pihak pemerintah. Sementara itu, 65% masyarakat mengeluhkan lamanya proses pelayanan, yang berbanding terbalik dengan tujuan aplikasi yang seharusnya mempercepat layanan administrasi. Data ini memperkuat temuan observasi bahwa aplikasi belum memberikan kepuasan secara menyeluruh kepada masyarakat.

Di lain sisi, pelayanan administrasi menggunakan aplikasi e-dukcapil sudah sangat membantu bagi masyarakat yang paham akan teknologi saat ini. Bagi masyarakat yang paham teknologi, aplikasi e-dukcapil itu sangat memudahkan mereka dalam mendapatkan pelayanan administrasi yang layak, dengan begitu masyarakat cukup menggunakan handphone atau computer yang di miliki dan bisa dilakukan kapanpun dimanapun mereka berada tanpa perlu mengurus nya ke RT/RW maupun mendatangi kantor desa / kantor kecamatan.

Dari penjelasan diatas, jika dilihat dari elemen kepuasan program aplikasi *e-dukcapil* memang sudah berhasil membuat pelayanan pembuatan dokumen lebih mudah hanya saja masih

terdapat kendala berupa sosialisasi pemerintah kepada masyarakat dan kurangnya antusiasme masyarakat terhadap adanya aplikasi *e-dukcapil*. Implementasi program *e-dukcapil* di Desa Tegalwaru sudah berlangsung, namun masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi agar masyarakat dapat menggunakannya dengan lebih mudah.

4. Tingkat Input dan Output Program *e-dukcapil* Karawang

Menurut Campbell, efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara input (masukan) dan output (keluaran). Apabila output melebihi input, maka hal tersebut dianggap efisien, sedangkan jika input lebih besar dari output, maka dianggap tidak efisien. Salah satu faktor utama dalam menilai efektivitas adalah mengevaluasi tingkat input dan output suatu program.

Tingkat input dan output program *e-dukcapil* di Desa Tegalwaru dapat dilihat dari beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaannya. Berdasarkan observasi lapangan diperoleh informasi dari pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dan Aparatur Pemerintah Desa Tegalwaru, jika dilihat dari sisi input, tenaga kerja atau sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu komponen penting dalam kesuksesan program ini. Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah sepenuhnya mengerti terkait pengoperasian aplikasi *e-dukcapil* namun, Aparatur Desa Tegalwaru belum sepenuhnya menguasai pengoperasian aplikasi *e-dukcapil*

menjadi kendala utama. Oleh karena itu, pelatihan intensif dan pendampingan teknis sangat diperlukan untuk meningkatkan kompetensi Aparatur Pemerintah Desa Tegalwaru. Selain itu, masyarakat juga membutuhkan edukasi mengenai cara penggunaan aplikasi, mengingat literasi digital masih terbatas di kalangan warga desa dan juga pemahaman Aparatur Desa Tegalwaru masih terbatas.

Dari segi output, program e-Dukcapil diharapkan mampu mempercepat serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan adanya layanan berbasis daring, masyarakat seharusnya dapat mengurus dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran dengan lebih praktis dan memungkinkan penyelesaian cepat tanpa keharusan mendatangi kantor Disdukcapil maupun Kantor Desa secara fisik. Namun, karena keterbatasan kompetensi para aparatur tingkat desa dan juga minimnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi *e-dukcapi*, proses ini masih belum bisa dikatakan optimal. Selain itu, penggunaan sistem digital melalui aplikasi *e-dukcapi* dapat meminimalkan kesalahan pengisian data yang sering terjadi pada sistem manual. Untuk mencapai hasil ini, pegawai desa perlu diberi pelatihan tentang prosedur standar dan pemeriksaan berkala untuk memastikan akurasi data serta perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat terkait pengoperasian aplikasi *e-dukcapi*.

Program ini juga bertujuan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten

Karawang. Pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah. Namun, saat ini masyarakat masih merasa kesulitan dalam memanfaatkan layanan kependudukan melalui aplikasi *e-dukcapi* Karawang. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah desa dapat membuka loket khusus pendampingan layanan *e-dukcapi* dan menyediakan kanal pengaduan atau saran yang dapat digunakan oleh masyarakat. Dengan berbagai langkah pembenahan ini, diharapkan output yang lebih positif dapat tercapai, dan program *e-dukcapi* di Desa Tegalwaru dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam melayani kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat.

Melihat keterbatasan pengetahuan masyarakat terhadap teknologi, pemerintah Desa Tegalwaru perlu melakukan upaya agar masyarakatnya mampu melakukan pembuatan dokumen administrasi kependudukan berbasis online. Upaya tersebut dimulai dari pembenahan ataupun pemahaman kepada seluruh Pegawai Desa Tegalwaru untuk bisa mengoperasikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online. Jika seluruh pegawai desa sudah pandai melakukan pembuatan dokumen melalui *e-dukcapi* barulah ada upaya yang bisa dilakukan kepada masyarakat, akan tetapi untuk saat ini belum ada upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Tegalwaru agar masyarakatnya mampu melakukan pembuatan dokumen berbasis *e-dukcapi*.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Indikator terakhir dalam mengukur efektivitas adalah pencapaian tujuan secara keseluruhan. Menurut Campbell J. P., hal ini dapat dilihat dari sejauh mana sebuah organisasi menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian ini bersifat menyeluruh, melibatkan berbagai kriteria, dan menghasilkan evaluasi umum mengenai efektivitas organisasi.

Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Karawang saat ini sudah memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada yakni dengan menggunakan aplikasi *e-dukcakil*. Aplikasi ini sengaja dibentuk oleh pemerintah Kabupaten Karawang untuk memberikan pelayanan administrasi pada masyarakat agar terciptanya suatu pelayanan yang transparan, tidak diskriminatif dan pelayanan yang terkontrol.

Dari hasil observasi, peneliti bertanya kepada pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil terkait sejauh mana aplikasi *e-dukcakil* membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan dokumen dan informan tersebut meyakini bahwa aplikasi *e-dukcakil* sejauh ini sudah cukup berjalan sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi itu, akan tetapi tujuan ini belum mengalami pemerataan kepada seluruh wilayah di Kabupaten Karawang. Proses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi *e-dukcakil* yang ada di Kabupaten Karawang hingga saat ini belum berjalan dengan baik karena sampai

sekarang masih banyak masyarakat yang kurang mengerti khusus nya Warga Desa Tegalwaru yang memiliki angka 70% dari jumlah masyarakat nya yang tidak mengerti mengenai apa itu aplikasi *e-dukcakil*, sebagian masyarakat menganggap adanya aplikasi *e-dukcakil* ini mempermudah urusan nya dalam mengurus administrasi kependudukan karena bisa dilakukan kapanpun dimanapun mereka tinggal tanpa harus meminta bantuan kepada RT/RW ataupun kantor desa dan sebagian masyarakat lain nya menganggap aplikasi ini justru akan mempersulit mereka dalam mengurus administrasi karena harus mengunduh file kemudian mengisinya secara manual dan kemudian di upload ulang di aplikasi *e-dukcakil*.

Selain itu aplikasi ini kurang jelas di mata masyarakat karena tidak adanya informasi yang mendetail tentang aplikasi *e-dukcakil* dan juga tidak ada pusat bantuan agar masyarakat bisa mempermudah jika mereka ada kendala dalam mengakses pelayanan melalui aplikasi ini. Dengan adanya *e-dukcakil* ini mampu membuat masyarakat lebih praktis dalam mengurus administrasi kependudukan, penggunaan layanan ini memberikan efisiensi biaya signifikan karena menghilangkan kebutuhan pengeluaran untuk perjalanan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, serta lebih menghemat waktu karena bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi E-Dukcapil Karawang, yang dirancang untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan, belum berhasil diimplementasikan secara optimal di Desa Tegalwaru. Beberapa tantangan utama yang diidentifikasi adalah rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi oleh aparat pemerintah desa, dan minimnya pelatihan teknis bagi petugas desa terkait pengoperasian aplikasi.

Sebanyak 70% masyarakat Desa Tegalwaru masih mengandalkan metode manual untuk mengurus dokumen kependudukan karena tidak memahami cara kerja aplikasi. Kondisi ini membuka celah bagi oknum untuk melakukan pungutan liar, yang dianggap wajar oleh sebagian masyarakat. Selain itu, lambatnya proses verifikasi data dalam aplikasi dan tidak adanya pusat bantuan teknis yang memadai menambah hambatan dalam pemanfaatan layanan berbasis digital ini.

Dari sisi aparat desa, sebagian besar pegawai belum memahami cara mengoperasikan aplikasi E-Dukcapil dengan baik. Kurangnya pendampingan teknis membuat mereka tidak dapat memberikan dukungan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga proses digitalisasi pelayanan administrasi tidak berjalan efektif.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan beberapa langkah strategis. Pertama, pemerintah daerah perlu meningkatkan intensitas sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan

aplikasi E-Dukcapil hingga ke tingkat desa. Kedua, pelatihan intensif bagi aparat desa harus dilakukan untuk memastikan mereka mampu memberikan layanan yang responsif dan berkualitas. Ketiga, penyediaan pusat bantuan teknis yang mudah diakses masyarakat harus segera diimplementasikan untuk memberikan solusi cepat atas kendala yang dihadapi pengguna.

Apabila langkah-langkah tersebut dilaksanakan secara komprehensif dan berkesinambungan, aplikasi E-Dukcapil berpotensi menjadi solusi efektif untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tegalwaru. Dengan demikian, tujuan utama aplikasi ini-yaitu menyediakan layanan yang cepat, transparan, dan bebas dari pungutan liar-dapat tercapai dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Denhard, Janet V. & Robert B.VDenhard, 2003. *The New PublicService : Serving not Steering*. NewYork : M.E. Sharpe Inc.
- ISO 9001-2015. (2015). *Quality Management System-Requirement*, BSI Standards Limited, Landon
- Muhadjir, Noeng. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif Pendekatan Positivistik, Rasionalistik, Phenomenologik, dan Realisme Metaphisik Telaah Teks dan Penelitian Agama*

Nawawi, Hadari dan M. Martini Hadari.

1992. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Robbins, Stephen, P, and Coulter, Marry. 2012. *Management*, New Jersey: Pearson Education,inc.

Peraturan/Regulasi

Undang-Undang Nomor 25 Pasal 1 Ayat 1 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Artikel jurnal dengan DOI

Bryant, M. P., Campbell, L. L., Reddy, C. A., & Crabill, M. R. (1977). Growth of *Desulfovibrio* in lactate or ethanol media low in sulfate in association with H₂-utilizing methanogenic bacteria. *Applied and environmental microbiology*, 33(5), 1162-1169.

Website :

e-dukcapil. (2020, september 14). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Karawang . Retrieved maret 15, 2022, from [https://dukcapil.karawangkab.go.id/gambara umum: https://dukcapil.karawangkab.go.id/gambaran-umum](https://dukcapil.karawangkab.go.id/gambara_umum)