

## Analisis Kualitas Layanan Pindah Keluar pada SIAPEL–TEGAS menggunakan Metode *E-Govqual* dan *Importance Performance Analysis*

Renny Octaviani <sup>1\*</sup>, Risqy Siwi Pradini <sup>2</sup>, Mochammad Anshori <sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Program Studi Informatika, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS.DR. Soepraoen Kesdam V/BRW, Indonesia

Email: [octavianirennny@gmail.com](mailto:octavianirennny@gmail.com) <sup>1</sup>, [risqypradini@itsk-soepraoen.ac.id](mailto:risqypradini@itsk-soepraoen.ac.id) <sup>2</sup>, [moanshori@itsk-soepraoen.ac.id](mailto:moanshori@itsk-soepraoen.ac.id) <sup>3</sup>

\* Penulis Korespondensi: [octavianirennny@gmail.com](mailto:octavianirennny@gmail.com)

**Abstract.** The implementation of e-government is one form of utilization of information and communication technology in improving the effectiveness, efficiency, transparency, and quality of public services. One form of digital-based services implemented by the Population and Civil Registration Office of Malang City is SIAPEL–TEGAS which is used to facilitate online population administration services, especially resident transfer services. This study aims to analyze the quality of transfer services on SIAPEL–TEGAS using the E-GovQual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The study used a quantitative approach with data collection through distributing questionnaires to 38 respondents who used SIAPEL–TEGAS services. The dimensions used in the study include ease of use, trust, reliability, content and appearance of information, and citizen support. The results showed that the quality of SIAPEL–TEGAS services is generally in the good category with a suitability level value of 93,42%. The Citizen Support dimension obtained the highest performance value of 4.29, while the reliability dimension obtained the lowest performance value of 3.91. The results of the IPA analysis indicate that the top priority attributes for improvement are the system's accessibility to all residents of Malang City and the ease of understanding the service features. Therefore, service quality improvements need to focus on improving the system's reliability and usability to optimize SIAPEL–TEGAS service quality and meet users' expectations.

**Keywords:** E-Government; E-Govqual; IPA; Quality Of Service; SIAPEL–TEGAS.

**Abstrak.** Penerapan e-Government menjadi salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan berbasis digital yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah SIAPEL–TEGAS yang digunakan untuk memfasilitasi layanan administrasi kependudukan secara *online*, khususnya layanan pindah keluar penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pindah keluar pada SIAPEL–TEGAS menggunakan metode *e-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 38 responden pengguna layanan SIAPEL–TEGAS. Dimensi yang digunakan dalam penelitian meliputi *ease of use*, *trust*, *reliability*, *content and appearance of information*, serta *citizen support*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan SIAPEL–TEGAS secara umum berada dalam kategori baik dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 93,42%. Dimensi *Citizen Support* memperoleh nilai kinerja tertinggi sebesar 4,29, sedangkan dimensi *reliability* memperoleh nilai kinerja terendah sebesar 3,91. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah sistem dapat diakses semua penduduk Kota Malang dan fitur layanan yang mudah dipahami. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada aspek kehandalan sistem dan kemudahan sistem untuk digunakan agar kualitas layanan SIAPEL–TEGAS menjadi lebih optimal dan sesuai dengan harapan pengguna.

**Kata Kunci:** E-Government; E-Govqual; IPA; Kualitas Layanan; SIAPEL–TEGAS.

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan transformasi digital dalam sektor pemerintahan telah mendorong implementasi konsep *electronic government* (*e-government*) sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik melalui mekanisme yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut Richardus Eko Indrajit (2006), *e-government* merupakan pemanfaatan

teknologi informasi oleh institusi pemerintah untuk mendukung peningkatan kinerja organisasi sekaligus mengoptimalkan penyediaan layanan kepada masyarakat. Implementasi *e-government* juga dipandang sebagai salah satu indikator penting dalam proses modernisasi birokrasi, yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, akurat, dan mudah diakses tanpa dibatasi oleh ruang maupun waktu. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik turut mengalami perubahan, yaitu dari pelayanan yang berorientasi pada prosedur birokrasi konvensional menuju pelayanan berbasis digital yang lebih sederhana, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Implementasi *e-government* di lingkungan pemerintah daerah salah satunya tercermin melalui pengembangan layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagai salah satu bentuk pelayanan publik esensial, administrasi kependudukan memiliki kedudukan yang penting dalam mendukung tata kelola administrasi masyarakat yang tertib dan terintegrasi. Menurut Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2021), optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan menjadi faktor penting dalam mewujudkan basis data kependudukan yang andal serta mendukung efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengembangkan layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik melalui sistem SIAPEL-TEGAS. Sistem tersebut dimanfaatkan untuk memfasilitasi berbagai layanan kependudukan, termasuk pelayanan perpindahan penduduk keluar daerah. Pelaksanaan layanan diawali dengan pengajuan permohonan oleh masyarakat secara langsung pada unit pelayanan Dukcapil, yang kemudian diregistrasi oleh petugas melalui aplikasi SIAPEL-TEGAS. Selanjutnya, dokumen surat pindah yang telah selesai diproses diunggah ke dalam sistem oleh operator dan disampaikan kepada pemohon melalui aplikasi WhatsApp sesuai data kontak yang tertera pada formulir permohonan.

Sejumlah kendala krusial, mulai dari aksesibilitas sistem yang rendah hingga keterlambatan mitigasi keluhan, masih menyertai adopsi layanan berbasis teknologi. Fenomena ini mengindikasikan bahwa optimalisasi dukungan layanan belum tercapai sepenuhnya, yang secara empiris berpengaruh negatif terhadap ekspektasi dan kepuasan masyarakat dalam ekosistem pelayanan publik.

Untuk mengetahui kualitas layanan pada SIAPEL–TEGAS diperlukan evaluasi layanan berbasis persepsi pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *e-GovQual*. Papadomichelaki dan Mentzas (2012) menjelaskan bahwa *e-GovQual* merupakan *framework*

yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan *e-government* berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan digital pemerintah. Terdapat pula metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dapat digunakan untuk mengetahui atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan menurut pengguna (Martilla & James, 1977). Jika kedua metode tersebut dikombinasikan maka dapat berfungsi untuk mengukur kualitas layanan *e-government* sekaligus dapat menentukan prioritas perbaikan fitur secara tepat sasaran (Riesta et al., 2021).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kombinasi metode *e-GovQual* dan IPA sering digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan *e-government*. Penggunaan *e-GovQual* mampu mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan (Jatmiko dan Legong, 2023), sedangkan IPA memberikan prioritas perbaikan melalui pemetaan atribut ke dalam empat kuadran, yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan (Yahya et al., 2024). Hasil kombinasi kedua metode tersebut dinilai efektif dalam membantu instansi pemerintah memahami kebutuhan masyarakat, meningkatkan kualitas layanan digital, serta merumuskan strategi pengembangan sistem *e-government* yang lebih tepat sasaran berdasarkan persepsi dan harapan pengguna (Amalia et al., 2022; Hidayah et al., 2022).

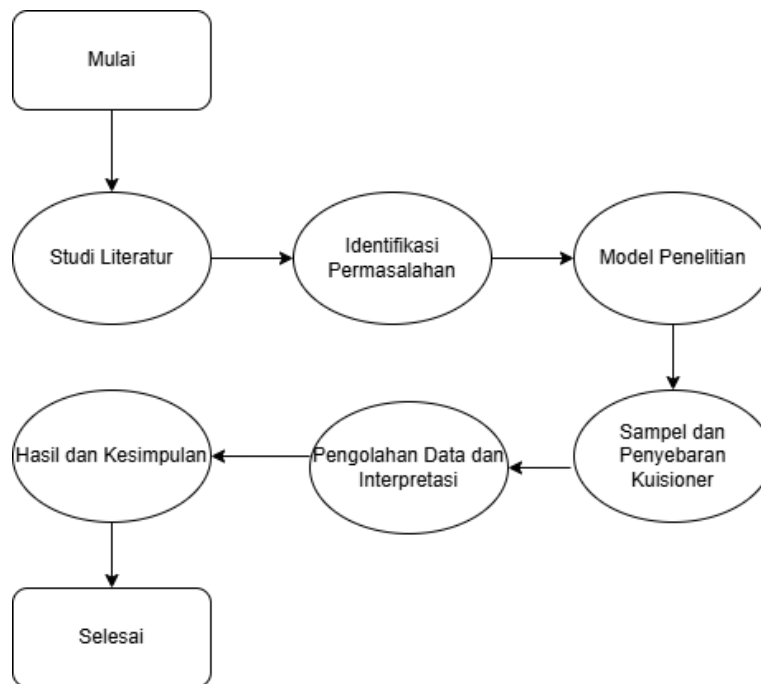
Mengacu pada berbagai penelitian terdahulu yang membuktikan keandalan metode *e-GovQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam pengukuran kualitas layanan elektronik, penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas layanan pindah keluar pada SIAPEL–TEGAS menggunakan metode *e-GovQual*. Selain itu, metode IPA diterapkan untuk menentukan atribut layanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan secara prioritas. Temuan penelitian diharapkan dapat mendukung instansi pemerintah dalam upaya evaluasi dan peningkatan kualitas layanan *e-government*, khususnya layanan pindah keluar pada SIAPEL–TEGAS, melalui identifikasi atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan serta kinerja yang dirasakan oleh pengguna.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Alur Penelitian**

Alur pelaksanaan penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1. Proses penelitian diawali dengan kegiatan studi literatur untuk mengkaji landasan teoritis dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian. Setelah itu, dilakukan identifikasi permasalahan yang terdapat pada layanan SIAPEL–TEGAS, yang kemudian menjadi dasar dalam pengembangan model penelitian. Tahapan selanjutnya mencakup penentuan sampel dan pengumpulan data

melalui penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dan diinterpretasikan secara sistematis sehingga diperoleh kesimpulan penelitian serta rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan layanan.

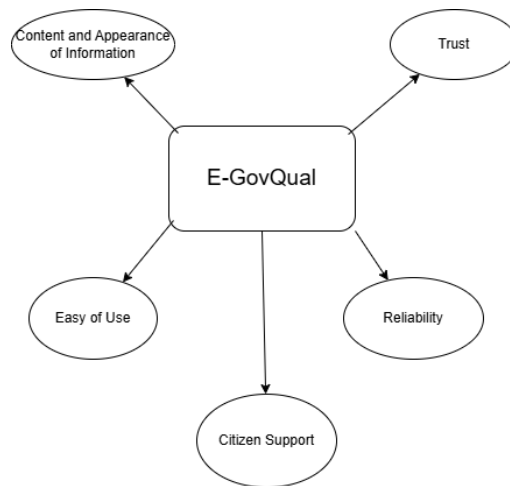


**Gambar 1.** Alur Penelitian.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pemilihan pendekatan kuantitatif didasarkan pada kemampuannya dalam menghasilkan data yang terukur dan objektif melalui pengolahan data numerik yang diperoleh dari responden (Sugiyono, 2022). Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei melalui distribusi kuesioner kepada pengguna layanan SIAPEL–TEGAS untuk memperoleh data primer yang relevan dengan tujuan penelitian.

### **Model Konseptual**

Model konseptual yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada *framework e-GovQual* yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) untuk menilai kualitas layanan e-government dari perspektif pengguna serta telah digunakan dalam berbagai penelitian terdahulu. Model konseptual penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 2.



**Gambar 2.** Model Konseptual.

Pada penelitian ini digunakan lima dimensi E-GovQual, yaitu *Content and Appearance of Information* (CAI), *Trust* (T), *Ease of Use* (EU), *Citizen Support* (CS), dan *Reliability* (R). Pemilihan dimensi ini didasarkan pada penelitian Papadomichelaki dan Mentzas (2012), AlZahrani dkk. (2023), serta Putra dan Imanuel (2024). Dimensi *Content and Appearance of Information* (CAI) berkaitan dengan kualitas, kejelasan, dan tampilan informasi yang disajikan. Dimensi *Trust* (T) mengukur tingkat keamanan dan kerahasiaan data pengguna. Dimensi *Ease of Use* (EU) menilai kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem. Dimensi *Citizen Support* (CS) mengukur kualitas dukungan dan respons yang diberikan oleh petugas kepada pengguna. Sementara itu, dimensi *Reliability* (R) berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan.

### **Populasi, Sampel Penelitian, dan Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, populasi terdiri atas seluruh petugas yang menangani layanan pindah keluar pada sistem SIAPEL–TEGAS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Adapun jumlah sampel yang digunakan sebanyak 38 orang petugas yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan dan pengelolaan layanan pindah keluar melalui sistem tersebut. Pemilihan responden ini dilakukan untuk memperoleh data yang relevan berdasarkan pengalaman penggunaan sistem dalam kegiatan pelayanan.

Data penelitian diperoleh melalui kuesioner yang didistribusikan secara elektronik menggunakan Google Form kepada petugas layanan pindah keluar SIAPEL–TEGAS. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan pada rentang waktu April sampai Juni 2026. Penyusunan instrumen penelitian mengacu pada kerangka E-GovQual yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *Ease of Use*, *Trust*, *Reliability*, *Content and Appearance of Information*, dan *Citizen Support*, sebagai indikator dalam evaluasi kualitas layanan elektronik.

Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan skor 5 menunjukkan sangat setuju. Menurut Sugiyono (2022), skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat, dan sikap responden terhadap suatu objek penelitian.

### Teknik Analisis Data

Evaluasi kualitas layanan SIAPEL–TEGAS dalam penelitian ini dilakukan dengan mengombinasikan metode e-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode e-GovQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Sementara itu, metode IPA diterapkan untuk membandingkan tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja setiap atribut layanan, sehingga dapat diketahui tingkat kesesuaiannya serta ditetapkan atribut-atribut yang menjadi prioritas dalam proses perbaikan dan pengembangan layanan.

Dalam penelitian ini dilakukan beberapa tahapan analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan tingkat kesesuaian, serta analisis diagram kartesius IPA. Pengukuran kualitas layanan dilakukan menggunakan framework *E-GovQual* yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan e-government berdasarkan persepsi pengguna terhadap layanan digital pemerintah (AlZahrani et al., 2023). Selanjutnya, metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan serta menentukan prioritas perbaikan layanan berdasarkan perspektif pengguna (Sulaiman et al., 2025).

Pada penelitian ini, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan sebagai teknik analisis data untuk mengukur keselarasan antara kinerja layanan yang diberikan dengan ekspektasi pengguna terhadap layanan SIAPEL–TEGAS. Pengukuran tingkat kesesuaian dilakukan dengan membandingkan skor kinerja dan skor kepentingan pada masing-masing atribut layanan, yang dihitung menggunakan persamaan berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (i)$$

Keterangan:

1.  $TK_i$  = Tingkat kesesuaian
2.  $X_i$  = Skor rata-rata kinerja (performance)
3.  $Y_i$  = Skor rata-rata harapan (importance)

Selanjutnya dilakukan perhitungan rata-rata nilai kinerja dan harapan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (ii)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (iii)$$

Keterangan:

1.  $\bar{X}$  = rata-rata kinerja
2.  $\bar{Y}$  = rata-rata harapan
3. n = jumlah responden

Kemudian dilakukan perhitungan nilai rata-rata total untuk menentukan garis pembagi pada diagram kartesius IPA menggunakan rumus:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum X_i}{k} \dots\dots\dots (iv)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum Y_i}{k} \dots\dots\dots (v)$$

Keterangan:

1.  $\bar{\bar{X}}$  = rata-rata total kinerja
2.  $\bar{\bar{Y}}$  = rata-rata total harapan
3. k = jumlah atribut penelitian

Selain itu dilakukan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha dengan rumus:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots (vi)$$

Keterangan:

1.  $r_{11}$  = reliabilitas instrumen
2. k = jumlah item pertanyaan
3.  $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir
4.  $\sigma_t^2$  = varians total

### Definisi Operasional

Instrumen penelitian disusun berdasarkan dimensi *E-GovQual*. Berdasarkan kelima dimensi *E-GovQual* maka disusun 15 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas layanan SIAPEL–TEGAS. Definisi operasional variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Tabel Item Pertanyaan.

| No | Dimensi E-Govqual | Pernyataan                      |
|----|-------------------|---------------------------------|
| 1  | EU1               | Sistem mudah digunakan          |
| 2  | EU2               | Fitur layanan mudah dipahami    |
| 3  | EU3               | Navigasi sistem mudah digunakan |
| 4  | T1                | Sistem menjaga keamanan data    |

|    |      |                                                 |
|----|------|-------------------------------------------------|
| 5  | T2   | Informasi pengguna bersifat rahasia             |
| 6  | T3   | Perlindungan terhadap penyalahgunaan data       |
| 7  | R1   | Sistem dapat diakses kapan saja                 |
| 8  | R2   | Sistem memberikan layanan tepat waktu           |
| 9  | R3   | Sistem dapat diakses semua penduduk Kota Malang |
| 10 | CAI1 | Informasi yang diberikan akurat                 |
| 11 | CAI2 | Informasi mudah dipahami                        |
| 12 | CAI3 | Tampilan sistem menarik                         |
| 13 | CS1  | Tim IT memberikan respons cepat                 |
| 14 | CS2  | Tim IT membantu menyelesaikan masalah           |
| 15 | CS3  | Tersedia media konsultasi layanan               |

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan setiap item pernyataan pada instrumen penelitian. Pengujian validitas dilakukan menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation* dengan jumlah responden sebanyak 38 responden dan nilai *r* tabel sebesar 0,320. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,320 sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Hasil uji validitas pada tiap butir pernyataan kuesioner yang digunakan ditunjukkan pada Tabel 2. Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai *R* hitung masing-masing pernyataan lebih dari 0.320, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid. Dengan begitu semua butir pernyataan dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

**Tabel 2.** Tabel Uji Validitas.

| No | Item Pernyataan | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|----|-----------------|----------|---------|------------|
| 1  | EU1             | 0,859    | 0,320   | Valid      |
| 2  | EU2             | 0,784    | 0,320   | Valid      |
| 3  | EU3             | 0,430    | 0,320   | Valid      |
| 4  | T1              | 0,901    | 0,320   | Valid      |
| 5  | T2              | 0,857    | 0,320   | Valid      |
| 6  | T3              | 0,831    | 0,320   | Valid      |
| 7  | R1              | 0,844    | 0,320   | Valid      |
| 8  | R2              | 0,918    | 0,320   | Valid      |
| 9  | R3              | 0,410    | 0,320   | Valid      |
| 10 | CAI1            | 0,924    | 0,320   | Valid      |
| 11 | CAI2            | 0,951    | 0,320   | Valid      |
| 12 | CAI3            | 0,801    | 0,320   | Valid      |
| 13 | CS1             | 0,841    | 0,320   | Valid      |
| 14 | CS2             | 0,899    | 0,320   | Valid      |
| 15 | CS3             | 0,914    | 0,320   | Valid      |

Selain uji validitas, dilakukan juga uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Menurut Sugiyono (2022), instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian reliabilitas sebagaimana ditunjukkan Tabel 3 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,96. Nilai tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan sangat reliabel dan dapat digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

**Tabel 3.** Tabel Uji Reliabilitas.

| Variabel                   | Cronbach's Alpha | Keterangan      |
|----------------------------|------------------|-----------------|
| Instrumen <i>E-GOVQUAL</i> | 0,96             | Sangat Reliabel |

### Analisis Tingkat Kesesuaian

**Tabel 4.** Hasil Tingkat Kesesuaian Layanan SIAPEL–TEGAS.

| Kinerja (X) | Harapan (Y) | Tingkat Kesesuaian (%) | Kategori |
|-------------|-------------|------------------------|----------|
| 4,12        | 4,41        | 93,42                  | Baik     |

Analisis tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan SIAPEL–TEGAS mampu memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan Tabel 4, diperoleh rata-rata tingkat kinerja sebesar 4,12 dan rata-rata tingkat harapan sebesar 4,41. Hasil perhitungan menunjukkan tingkat kesesuaian sebesar 93,42%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa layanan SIAPEL–TEGAS telah mampu memenuhi sebagian besar harapan pengguna.

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna sebesar 0,29 poin. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa beberapa aspek layanan masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal. Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah kemudahan pemahaman fitur layanan (EU2) dan aksesibilitas layanan bagi seluruh penduduk Kota Malang (R3), karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah harapan pengguna.

### Hasil Rata-Rata Harapan dan Kinerja

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh rata-rata nilai harapan sebesar 4,41 dan rata-rata nilai kinerja sebesar 4,12. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat harapan pengguna terhadap layanan pindah keluar SIAPEL–TEGAS masih lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja layanan yang dirasakan pengguna.

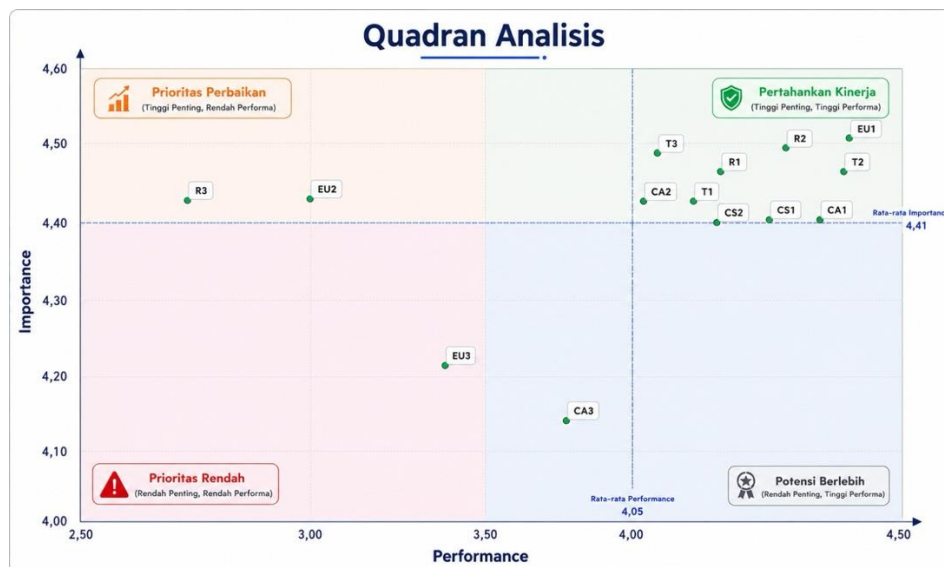
Berdasarkan hasil rata-rata tiap dimensi *E-GovQual*, dimensi *Citizen Support* memperoleh nilai kinerja tertinggi sebesar 4,29. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna menilai mendapatkan pendampingan dan solusi yang memadai ketika menghadapi kendala dalam menggunakan layanan pindah keluar SIAPEL-TEGAS. Sementara itu, dimensi *Reliability* memperoleh nilai kinerja terendah sebesar 3,91 sehingga keandalan layanan pindah keluar SIAPEL-TEGAS bisa lebih dioptimalkan.

**Tabel 4.** Tabel Rata-Rata Harapan dan Kinerja.

| Dimensi                                      | Harapan | Kinerja |
|----------------------------------------------|---------|---------|
| <i>Ease of Use</i>                           | 4,39    | 3,98    |
| <i>Trust</i>                                 | 4,45    | 4,24    |
| <i>Reliability</i>                           | 4,45    | 3,91    |
| <i>Content and Appearance of Information</i> | 4,34    | 4,16    |
| <i>Citizen Support</i>                       | 4,42    | 4,29    |

### Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

IPA dilakukan untuk mengetahui atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan SIAPEL–TEGAS menurut persepsi pengguna. Hasil analisis IPA dibagi ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius, yaitu Kuadran A (prioritas utama), Kuadran B (pertahankan kinerja), Kuadran C (prioritas rendah), dan Kuadran D (berlebihan). Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius IPA, atribut layanan dibagi menjadi empat kuadran yaitu prioritas utama, pertahankan kinerja, prioritas rendah, dan berlebihan sebagaimana ditunjukkan Gambar 3.



**Gambar 3.** Quadran Analisis.

### **Kuadran A (Prioritas Utama)**

Kuadran A menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerjanya masih rendah sehingga perlu menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan. Atribut yang termasuk pada kuadran ini adalah:

1. R3 yaitu “Sistem dapat diakses semua penduduk Kota Malang”.
2. EU2 yaitu “Fitur layanan mudah dipahami”

Atribut pada kuadran ini menunjukkan bahwa pengguna sangat mengharapkan Sistem layanan Pindah Keluar SIAPEL-TEGAS dapat diakses semua penduduk Kota Malang dan fitur-fitur layanan pindah keluar lebih mudah dipahami. Namun demikian, tingkat kinerja pada atribut tersebut masih belum sesuai dengan harapan pengguna sehingga perlu menjadi fokus utama perbaikan oleh pengelola layanan SIAPEL–TEGAS.

### **Kuadran B (Pertahankan Kinerja)**

Kuadran B merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja yang juga tinggi sehingga kualitas layanan pada atribut tersebut perlu dipertahankan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. EU1 yaitu “Sistem mudah digunakan “
2. T2 yaitu “SIAPEL–TEGAS menjaga kerahasiaan informasi pribadi yang saya berikan”.
3. T3 yaitu “Perlindungan terhadap penyalahgunaan data”.
4. R1 yaitu “Sistem dapat diakses kapan saja”.
5. R2 yaitu “Sistem memberikan layanan tepat waktu”.
6. CAI1 yaitu “Informasi yang diberikan akurat”.
7. CAI2 yaitu “Informasi mudah dipahami”.
8. CS1 yaitu “Tim IT memberikan respons cepat”.
9. CS2 yaitu “Tim IT membantu menyelesaikan masalah”.
10. CS3 yaitu “Tersedia media konsultasi layanan”.

Atribut pada kuadran ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sistem dinilai memiliki keamanan data yang baik, pelayanan yang tepat waktu, informasi yang akurat dan mudah dipahami, serta pengelola layanan yang responsif dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, kualitas layanan pada atribut tersebut perlu dipertahankan secara konsisten.

### **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Kuadran C menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja yang juga rendah sehingga belum menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. EU3 yaitu “Navigasi sistem mudah digunakan”.
2. CA3 yaitu “Tampilan sistem menarik”.

Atribut pada kuadran ini dinilai belum terlalu memengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan sehingga peningkatan kualitas dapat dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan layanan.

#### **Kuadran D (Berlebihan)**

Kuadran D menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah menurut pengguna.

#### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode *E-GovQual* dan IPA, kualitas layanan Pindah Keluar pada SIAPEL–TEGAS secara umum berada dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sudah cukup mampu memenuhi harapan pengguna, meskipun masih terdapat beberapa atribut layanan yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

Berdasarkan hasil analisis rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*), dimensi *Ease of Use* menunjukkan bahwa pengguna menilai layanan SIAPEL–TEGAS relatif mudah digunakan serta mampu mendukung akses pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam aspek kemudahan penggunaan. Namun demikian, terdapat indikator terkait fitur layanan yang masih memerlukan pengembangan dan penyempurnaan. Peningkatan pada aspek fitur layanan diharapkan dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, meningkatkan efektivitas pemanfaatan sistem, serta berkontribusi terhadap peningkatan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Pada dimensi *trust*, pengguna menilai bahwa SIAPEL–TEGAS sudah cukup mampu menjaga keamanan data dan kerahasiaan informasi pribadi pengguna. Penggunaan *username* dan *password* pada layanan dinilai cukup aman sehingga mampu meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem menjadi faktor penting karena layanan administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan data pribadi masyarakat.

Dimensi *Reliability* menunjukkan bahwa kualitas layanan pada aspek keandalan sistem masih memerlukan peningkatan, khususnya terkait aksesibilitas layanan bagi masyarakat Kota Malang. Saat ini, proses pengajuan layanan pindah keluar hanya dapat diinput ke dalam sistem SIAPEL–TEGAS oleh petugas dinas yang berwenang. Kondisi tersebut dinilai kurang memenuhi harapan pengguna yang menginginkan agar layanan pindah keluar dapat diakses

dan diajukan secara langsung oleh masyarakat. Peningkatan aksesibilitas layanan tersebut berpotensi meningkatkan efisiensi proses pelayanan serta mempercepat penyelesaian administrasi kependudukan. Namun demikian, implementasi akses langsung bagi masyarakat perlu didukung oleh peningkatan aspek keamanan sistem yang memadai untuk menjamin kerahasiaan, integritas, dan validitas data pengguna. Oleh karena itu, pengembangan fitur akses mandiri bagi masyarakat dapat dipertimbangkan setelah mekanisme keamanan sistem ditingkatkan oleh tim teknis.

Pada dimensi *citizen support*, pengguna menilai bahwa dukungan pelayanan kepada masyarakat cukup optimal terutama pada aspek kecepatan respons pengelola layanan dan kesesuaian tanggapan terhadap laporan pengguna. Dukungan pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan publik berbasis digital.

Selain itu, pada aspek *content and appearance of information*, pengguna menilai bahwa informasi yang tersedia pada layanan SIAPEL–TEGAS sudah cukup akurat, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Namun demikian, masih terdapat beberapa pengguna yang menilai tampilan layanan perlu ditingkatkan agar informasi dapat disajikan lebih menarik dan mempermudah pengguna dalam memahami alur pelayanan yang tersedia.

Berdasarkan hasil analisis IPA, atribut yang termasuk dalam Kuadran A atau prioritas utama perbaikan adalah atribut EU2 mengenai Fitur layanan yang mudah dipahami, atribut R3 mengenai sistem yang dapat diakses semua penduduk Kota Malang. Kedua atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya masih belum memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, pengelola layanan SIAPEL–TEGAS perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek aksesibilitas layanan, keamanan sistem, dan kemudahan pemahaman fitur layanan oleh pengguna.

Pada Kuadran B terdapat beberapa atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya seperti kemudahan penggunaan sistem, perlindungan penyalagunaan data, keamanan *username* dan *password* pengguna, kerahasiaan informasi pribadi, ketepatan waktu pelayanan, keakuratan informasi layanan, informasi yang mudah dipahami dan *up to date*, kecepatan respons pengelola layanan, kesesuaian respons terhadap laporan pengguna, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap pengelola layanan. Atribut pada kuadran ini dinilai sudah mampu memenuhi harapan pengguna sehingga kualitas layanan perlu dijaga agar tetap konsisten dan mampu mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIAPEL–TEGAS.

Selanjutnya pada Kuadran C terdapat atribut seperti Navigasi sistem mudah digunakan dan tampilan sistem menarik. Atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang relatif rendah sehingga belum menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan. Meskipun demikian, pengelola layanan tetap perlu melakukan evaluasi secara berkala agar kualitas layanan dapat terus berkembang sesuai kebutuhan pengguna.

Tidak terdapat atribut yang berada pada Kuadran D (*Possible Overkill*). Kondisi ini mengindikasikan bahwa tidak ada atribut layanan yang dinilai memiliki tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah oleh pengguna. Dengan kata lain, sumber daya yang dialokasikan untuk setiap atribut layanan masih berada pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa SIAPEL–TEGAS telah mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan cukup baik. Namun demikian, peningkatan kualitas layanan masih perlu dilakukan terutama pada aspek aksesibilitas layanan dan fitur layanan yang mudah dipahami agar layanan SIAPEL–TEGAS dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

#### 4 KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan Pindah Keluar pada SIAPEL–TEGAS secara umum berada dalam kategori baik dan telah cukup mampu memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan analisis dimensi E-GovQual, layanan SIAPEL–TEGAS dinilai cukup mudah digunakan, mampu menjaga keamanan data pengguna, serta memberikan informasi yang cukup akurat dan mudah dipahami. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan terutama pada kemudahan akses layanan oleh masyarakat Kota Malang dan fitur layanan yang mudah dipahami untuk pengguna.

Sedangkan berdasarkan analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan berada pada Kuadran A, yaitu kemudahan akses layanan oleh masyarakat Kota Malang dan kemudahan pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia pada layanan Pindah Keluar. Kedua atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pengguna, namun kinerja yang dirasakan masih berada di bawah harapan sehingga memerlukan perhatian khusus dari pengelola sistem. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan, khususnya pada aspek aksesibilitas dan kemudahan penggunaan antarmuka, agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan layanan bagi pengembang SIAPEL-TEGAS dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait dalam merumuskan strategi pengembangan layanan digital yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan melakukan evaluasi dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan beragam. Selain itu juga dapat mengombinasikan metode E-GovQual dan IPA dengan metode lain, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan *e-government*.

## REFERENSI

- Agustine, A. D., & Hertanto, Y. (2024). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Melalui Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan (Siapel) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 10(1), 17–28. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v10i1.613>
- AlZahrani, A., Alghamdi, A., & Alshammari, M. (2023). Assessing e-government service quality using E-GovQual dimensions in public sector digital services. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100201.
- Ambarsari, I. F., Azizah, N., Ansori, A., Al-faruq, Y. F., & Fahrozi, K. K. (2024). Digitalisasi Informasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transformasi Desa Digital Melalui Pengembangan Website Desa Klatakan. *I-Com: Indonesian Community Journal*, 4(1), 396–405. <https://doi.org/10.33379/icom.v4i1.4041>
- Ayudia, I. A. W. N., Yudarta, I. P. D., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Pengaruh Penerapan E-Government Online Single Submission Risk Based Approach Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Provinsi Bali. *Socio-Political Communication and Policy Review*. <https://doi.org/10.61292/shkr.267>
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Diatmika, I. K. A. I., Sunarya, I. M. G., & Gunadi, I. G. A. (2025). Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pro Denpasar Sebagai Platform E-Government Menggunakan Webqual 4.0, E-Govqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 22(2), 150–161. <https://doi.org/10.23887/jptk-undiksha.v22i2.98212>
- Hidayah, N. A., Nuryasin, & Viandari, O. (2022). E-Government Application Service Quality Analysis Using E-Govqual Method and Importance Performance Analysis (IPA). *2022 10th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2022*. <https://doi.org/10.1109/CITSM56380.2022.9936005>
- Indrajit, R. E. (2020). Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 1(4).
- Jatmiko, A., & Legong, G. M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Akses Informasi E-Health Menggunakan Metode E-GovQual. *Jurnal Informatika Polinema*, 10(1). <https://doi.org/10.33795/jip.v10i1.1478>

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Pedoman pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital*. Kemendagri.
- Magfiroh, N., Yusuf, M., & Kustiyahningsih, Y. (2025). ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE E-OFFICE MENGGUNAKAN METODE ELECTRONIC GOVERNMENT QUALITY (E-GOVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(2), 2218–2224. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i2.13018>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Muhammad Riesta, A., Januar Pribadi, M., Learns Prasetyo, C., Widyo Tenggoro, B., Nadhiroh, B., & Lathif Mardi Suryanto, T. (2023). Evaluasi Kualitas Layanan Website E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan E-Govqual dan IPA. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Robotika*, 3(2). <https://doi.org/10.33005/jifti.v3i2.57>
- Napitupulu, D. B. (2016). KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT (SEBUAH ANALISA DI PEMKOT X DENGAN PENDEKATAN E-GOVQUAL DAN IPA). *Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika*, 6(2). <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060203>
- OECD. (2025). *Digital government index: Public service transformation in the digital era*. OECD Publishing.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual revisited: Measuring e-government service quality in digital public services. *Government Information Quarterly*, 39(3), 1–10.
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 9(2). <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Setia Amalia, I., Risanti, C., Hadi Winata, R., & Kurniawan, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Journal Of Information System And Artificial Intelligence*, 2(2). <https://doi.org/10.26486/jisai.v2i2.81>
- Sholihah, A., Adnan, F., & Arifin, F. N. (2022). EVALUASI KUALITAS LAYANAN WEBSITE UTAMA PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO MENGGUNAKAN METODE E-GOVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Device*, 12(2). <https://doi.org/10.32699/device.v12i2.2914>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tamtelahitu, T. M. (2022). Analisa Kualitas Website Info Covid-19 Provinsi Maluku Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 7(2), 574–582. <https://doi.org/10.29100/jupi.v7i2.2262>
- United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations.
- World Bank. (2024). *Digital government transformation and public service delivery*. World Bank Publications.

- Yahuda Putra, E., & George Imanuel, P. (2020). Evaluation of Service Quality of Manado City Government Website with E-GovQual Approach to Calculate Importance Performance Analysis. *2020 2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent System, ICORIS 2020*. <https://doi.org/10.1109/ICORIS50180.2020.9320842>
- Yahya, M. H. N., Sumirat, L. P., & Santoso, B. (2024). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Kependudukan Online Menggunakan Metode E-Govqual dan IPA. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, 20(1). <https://doi.org/10.35889/progresif.v20i1.1797>