

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor pemerintahan telah membawa perubahan signifikan terhadap penyelenggaraan layanan publik, menuntut sistem yang efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara turut beradaptasi melalui penerapan Sistem Informasi Beasiswa Kaltara Unggul (SIBAKUL) sebagai sarana digital dalam proses pendaftaran dan pengelolaan beasiswa daerah. Namun, berbagai keluhan pengguna menunjukkan adanya kendala dalam penyajian informasi dan dukungan layanan, sehingga diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap kualitas sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan SIBAKUL berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan model E-GovQual yang dikombinasikan dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner daring kepada mahasiswa Kalimantan Utara sebagai responden. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan pemetaan atribut ke dalam empat kuadran IPA untuk menentukan prioritas peningkatan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi layanan telah memiliki tingkat kesesuaian yang baik, namun ditemukan atribut prioritas perbaikan pada dimensi *Ease of Use* (URL mudah diingat), *Content and Appearance of Information* (relevansi dan pembaruan informasi), serta *Citizen Support* (panduan pengguna, halaman bantuan, dan respons pengaduan). Temuan ini menjadi dasar strategis bagi pengelola sistem dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas layanan publik digital yang lebih responsif, informatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: E-GovQual, *Importance-Performance Analysis* (IPA), Kualitas Layanan, *e-Government*, SIBAKUL.

ABSTRACT

Digital transformation in the public sector has significantly changed the way government services are delivered, demanding systems that are efficient, transparent, and accountable. The Provincial Government of North Kalimantan has adopted the Sistem Informasi Beasiswa Kaltara Unggul (SIBAKUL) as a digital platform for managing regional scholarship registration and administration. However, several user complaints indicate issues in information presentation and user support, highlighting the need for a comprehensive evaluation of its service quality. This study aims to evaluate the service quality of SIBAKUL based on user perceptions using the E-GovQual model integrated with the Importance–Performance Analysis (IPA) approach. A quantitative descriptive method was employed, with data collected through online questionnaires distributed to students from North Kalimantan as respondents. The data were analyzed using validity and reliability tests, followed by mapping service attributes into four IPA quadrants to identify improvement priorities. The results show that most service dimensions achieved satisfactory performance, yet several attributes in Ease of Use (easy-to-remember URL), Content and Appearance of Information (information relevance and updates), and Citizen Support (user guide, help page, and response to inquiries) require improvement. These findings provide a strategic foundation for system administrators to develop policies that enhance the quality of digital public services in the education sector, ensuring responsiveness, clarity, and user orientation.

Keywords: E-GovQual, Importance–Performance Analysis (IPA), Service Quality, e-Government, SIBAKUL.