

ABSTRAK

Kota Yogyakarta menjadi Salah satu daerah yang telah memanfaatkan penggunaan teknologi informasi *e-government* pada sistem pemerintahannya berupa aplikasi bernama *Jogja Smart Service* (JSS). Pada aplikasi ini layanan permohonan KTP menjadi salah satu layanan yang paling banyak diakses oleh pengguna JSS. Namun seiring banyak nya pengguna ditemukan beberapa kendala saat proses pelayanan online seperti kesalahan *upload* dokumen, kurangnya pemahaman masyarakat akan aplikasi, dan beberapa ulasan negatif yang terdapat pada google play store.

Penelitian ini mengevaluasi layanan permohonan KTP pada aplikasi JSS dengan menggunakan model E-Servqual dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Customer Value* (PGCV). Fokus pada penelitian ini adalah memberikan rekomendasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan permohonan KTP. Data diperoleh melalui kuesioner (n=100) dan dianalisis menggunakan SPSS. Hasil menunjukkan adanya gap -1,88, dengan lima atribut prioritas perbaikan (EF4, SA3, CT1, CT3, RV1) yang kemudian didapatkan bahwa atribut yang harus diperbaiki terlebih dahulu dimulai dari atribut CT3, RV1, SA3, CT1, dan EF4. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan responsivitas admin & pelayanan *customer service*, sistem kontak, perbaikan lag saat input berkas, dan UI/UX dari tampilan informasi. Temuan ini dapat menjadi dasar perbaikan kualitas layanan digital publik di Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, E-Servqual, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Potential Gain In Customer Value* (PGCV)

ABSTRACT

Yogyakarta City is one of the regions that has utilized e-government information technology in its government system, through an application called Jogja Smart Service (JSS). This application, the KTP application service, has become one of the most frequently accessed services by JSS users. However, as the number of users increases, several obstacles have been encountered during the online service process, such as document upload errors, a lack of public understanding of the application, and several negative reviews on the Google Play Store.

This study evaluates the KTP application service in the JSS application using the E-Servqual model with the Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain In Customer Value (PGCV) methods. The focus of this study is to provide recommendations for service attributes that need to be prioritized for improvement to enhance the quality of KTP application services. Data were obtained through questionnaires (n=100) and analyzed using SPSS. The results revealed a gap of -1.88, with five priority attributes for improvement (EF4, SA3, CT1, CT3, RV1). The attributes that need to be improved first are CT3, RV1, SA3, CT1, and EF4. Recommendations for improvement focused on improving admin and customer service responsiveness, the contact system, fixing lag during file input, and addressing the UI/UX of information displays. These findings can serve as a basis for improving the quality of public digital services in Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, E-Servqual, Importance Performance Analysis (IPA), Potential Gain In Customer Value (PGCV)