

ABSTRAK

Digitalisasi layanan publik menjadi kebutuhan penting bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, penerapan aplikasi e-SIKS pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Sleman masih menghadapi beberapa kendala, seperti ketidaksesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna, kecepatan akses yang belum optimal, serta efektivitas layanan yang belum sepenuhnya dirasakan pengguna. Kondisi ini menunjukkan pentingnya evaluasi kualitas layanan berbasis persepsi pengguna untuk mengetahui aspek mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan aplikasi e-SIKS menggunakan model E-GovQual dan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan secara terarah.

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 105 responden pengguna aplikasi e-SIKS. Analisis dilakukan menggunakan empat dimensi utama E-GovQual, yaitu Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen Support. Perhitungan gap digunakan untuk mengukur kesenjangan antara kinerja layanan dan tingkat kepentingan pengguna. Selanjutnya, Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan indikator layanan ke dalam empat kuadran prioritas perbaikan. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai negatif, menandakan layanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Berdasarkan pemetaan IPA, beberapa indikator masuk dalam Kuadran I (Priority Improvement), terutama terkait kecepatan akses, keandalan sistem, serta kejelasan informasi layanan.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan aplikasi e-SIKS masih perlu ditingkatkan pada aspek-aspek yang dianggap penting oleh pengguna, khususnya efisiensi dan keandalan sistem. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari model E-GovQual dan analisis IPA dapat menjadi acuan bagi Dinas Kebudayaan Kabupaten Sleman dalam mengoptimalkan pengembangan dan implementasi layanan e-SIKS di masa mendatang. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: E-GovQual, Importance Performance Analysis, Evaluasi Layanan, E-SIKS, Kualitas Layanan Publik.

ABSTRACT

The digitalization of public services has become essential for government institutions to improve the quality of services provided to the community. However, the implementation of the e-SIKS application at the Cultural Office of Sleman Regency still faces several issues, such as mismatches between features and user needs, suboptimal access speed, and service effectiveness that has not been fully experienced by users. These conditions highlight the importance of evaluating service quality based on user perceptions to identify aspects that need to be maintained and improved. This study aims to evaluate the service quality of the e-SIKS application using the E-GovQual model and the Importance Performance Analysis (IPA) method to determine priority areas for improvement.

The research employs a quantitative approach by distributing questionnaires to 105 users of the e-SIKS application. The analysis focuses on four main dimensions of E-GovQual: Efficiency, Trust, Reliability, and Citizen Support. The gap analysis is used to measure the discrepancy between service performance and user expectations. Furthermore, Importance Performance Analysis is applied to map service indicators into four priority quadrants. The gap analysis results indicate that most indicators have negative values, suggesting that the service has not fully met user expectations. Based on the IPA mapping, several indicators fall into Quadrant I (Priority Improvement), particularly those related to access speed, system reliability, and clarity of service information.

The findings demonstrate that the quality of the e-SIKS application still requires improvement in aspects considered crucial by users, especially system efficiency and reliability. The recommendations generated through the E-GovQual model and IPA analysis can serve as a guideline for the Cultural Office of Sleman Regency in optimizing the development and implementation of the e-SIKS service in the future. Thus, the application is expected to provide more effective, responsive, and user-centered public service delivery.

Keywords: *E-GovQual, Importance Performance Analysis, Service Evaluation, e-SIKS, Public Service Quality.*