

ABSTRAK

Aplikasi Sleman Digital merupakan platform layanan publik berbasis digital yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman melalui Dinas Komunikasi dan Informatika untuk menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat, termasuk layanan informasi dan layanan pengaduan. Namun, masih ditemukan berbagai kendala seperti error pada beberapa layanan, keterlambatan respon, serta penyajian informasi yang belum optimal. Selain itu, evaluasi kualitas layanan yang berfokus secara spesifik pada sub layanan informasi dan layanan pengaduan di bawah kewenangan Diskominfo Sleman belum dilakukan secara terukur berdasarkan persepsi pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan serta mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja layanan dan harapan pengguna.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model E-Government Quality (E-GovQual) yang terdiri dari enam dimensi, yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsionalitas dan interaksi, keandalan, tampilan dan isi informasi, serta dukungan masyarakat. Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring kepada pengguna aplikasi Sleman Digital yang pernah menggunakan sub layanan informasi maupun layanan pengaduan. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS untuk menghitung nilai rata-rata performance, importance, gap, tingkat kesesuaian, serta pemetaan atribut ke dalam diagram kartesius IPA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara keseluruhan belum memenuhi harapan pengguna, dengan nilai rata-rata performance sebesar 3,73 lebih rendah dibandingkan importance sebesar 4,30 sehingga menghasilkan gap sebesar -0,57 dan tingkat kesesuaian sebesar 86,82%. Berdasarkan analisis IPA, atribut prioritas utama perbaikan meliputi struktur aplikasi, ketepatan waktu layanan, kecepatan layanan, serta respon terhadap pertanyaan. Selain itu, dimensi keandalan memiliki gap terbesar, yang menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek aksesibilitas, kecepatan, dan ketepatan layanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan yang terarah bagi Diskominfo Sleman dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun demikian, perbedaan karakteristik antara layanan informasi dan layanan pengaduan menyebabkan tidak seluruh indikator memiliki tingkat kesesuaian yang sama, sehingga interpretasi hasil disesuaikan dengan karakteristik masing-masing layanan.

Kata kunci: E-GovQual, Importance Performance Analysis, kualitas layanan, e-government, Sleman Digital

ABSTRACT

The Sleman Digital application is a digital public service platform developed by the Sleman Regency Government through the Department of Communication and Informatics to provide various services to the community, including information and complaint services. However, several issues are still identified, such as service errors, delayed responses, and suboptimal information delivery. In addition, a specific and measurable evaluation focusing on information and complaint sub-services under the authority of the Department of Communication and Informatics of Sleman Regency has not yet been conducted based on user perceptions. Therefore, this study aims to analyze service quality and identify the gap between service performance and user expectations.

This study employs a quantitative approach using the E-Government Quality (E-GovQual) model, which consists of six dimensions: ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, content and appearance of information, and citizen support. The Importance Performance Analysis (IPA) method is applied to determine service improvement priorities based on importance and performance levels. Data are collected through an online questionnaire distributed to users of the Sleman Digital application who have used information and complaint sub-services. The data are analyzed using IBM SPSS to calculate average performance, importance, gap, conformity level, and to map attributes into the IPA Cartesian diagram.

The results indicate that overall service quality has not met user expectations, with an average performance score of 3.73 lower than the importance score of 4.30, resulting in a gap value of -0.57 and a conformity level of 86.82%. Based on the IPA analysis, priority attributes for improvement include application structure, timeliness, service speed, and responsiveness to inquiries. In addition, the reliability dimension has the largest gap, indicating the need for improvements in accessibility, speed, and service accuracy. This study provides targeted recommendations for improving service quality. However, differences in characteristics between information services and complaint services result in varying levels of indicator suitability; therefore, the interpretation of results is adjusted to the characteristics of each service.

Keywords: *E-GovQual, Importance Performance Analysis, service quality, e-government, Sleman Digital*