

Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Aku Dicari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung Menggunakan Metode *Servqual* dan IPA

I Gede Pasek Wedana ^{1*}, Gede Arna Jude Saskara ², dan I Nyoman Tri Anindia Putra ³

¹ Universitas Pendidikan Ganesha; email : pasek.wedana@undiksha.ac.id

² Universitas Pendidikan Ganesha; email : jude.saskara@undiksha.ac.id

³ Universitas Pendidikan Ganesha; email : tri.anindia@undiksha.ac.id

* Penulis : I Gede Pasek Wedana

Abstract: The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Badung Regency has adopted the "Aku Dicari" digital system for population administration services. However, observations indicate that this system has not provided completely smooth service due to user-end obstacles. These issues, which include a confusing user interface, frequent errors, unclear procedural information, and long document waiting times, trigger potential user dissatisfaction. To address this problem, a Service Quality evaluation was conducted using the Service Quality (*Servqual*) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The objective is to identify the gap between performance experience and user expectations as a reference for improvement priorities. This quantitative descriptive research analyzed data gathered from 100 active system users. The results demonstrate that the *Servqual* method successfully identified a negative performance gap, meaning the service has not met user expectations (an average gap of -0.84 with a conformity level of 79.46%). Additionally, IPA mapping revealed five service attribute indicators as the main priority for immediate improvement (Quadrant I). These specific weaknesses are the clarity of image and icon displays (T02), regular service information updates (RL06), system response speed (RS02), speed and accuracy of button/menu responses (RS03), and the availability of user guides (A04). In conclusion, implementing *Servqual* and IPA effectively discovered specific weaknesses in the Aku Dicari System from the users' perspective. These findings serve as objective improvement recommendations to help system developers and Disdukcapil Badung Regency enhance overall Service Quality.

Keywords: *Evaluation; Service Quality; Servqual; Importance Performance Analysis; Aku Dicari*

Diterima: May 14, 2026

Direvisi: May 22, 2026

Diterima: May 24, 2026

Diterbitkan: July 2, 2026

Versi sekarang: July 8, 2026



Hak cipta: © 2026 oleh penulis.
Diserahkan untuk kemungkinan publikasi akses terbuka berdasarkan syarat dan ketentuan lisensi Creative Commons Attribution (CC BY SA) (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

Abstrak: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Badung telah mengadopsi sistem digital "Aku Dicari" untuk layanan administrasi kependudukan. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa sistem ini belum memberikan pelayanan yang sepenuhnya lancar karena adanya kendala dari sisi pengguna. Masalah-masalah ini, yang meliputi tampilan antarmuka yang membingungkan, sering terjadinya *error*, informasi prosedur yang kurang jelas, dan waktu tunggu dokumen yang lama, memicu potensi ketidakpuasan pengguna. Untuk mengatasi masalah ini, dilakukan evaluasi kualitas layanan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kesenjangan antara pengalaman kinerja dan harapan pengguna sebagai acuan prioritas perbaikan. Penelitian deskriptif kuantitatif ini menganalisis data yang dikumpulkan dari 100 pengguna aktif sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *Servqual* berhasil mengidentifikasi kesenjangan kinerja negatif, yang berarti layanan belum memenuhi harapan pengguna (rata-rata gap sebesar -0,84 dengan tingkat kesesuaian 79,46%). Selain itu, pemetaan IPA mengungkapkan lima indikator atribut layanan sebagai prioritas utama untuk segera diperbaiki (Kuadran I). Kelemahan spesifik tersebut adalah kejelasan tampilan gambar dan ikon (T02), pembaruan informasi layanan secara rutin (RL06), kecepatan respons sistem (RS02), kecepatan dan ketepatan respons tombol/menu (RS03), serta ketersediaan panduan penggunaan (A04). Kesimpulannya, implementasi *Servqual* dan IPA secara efektif menemukan kelemahan spesifik pada Sistem Aku Dicari

dari perspektif pengguna. Temuan ini berfungsi sebagai rekomendasi perbaikan yang objektif untuk membantu pengembang sistem dan Disdukcapil Kabupaten Badung dalam meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kata kunci: Evaluasi; Kualitas layanan; *Servqual*; *Importance Performance Analysis*; Aku Dicari

1. Pendahuluan

Perkembangan cepat dalam teknologi informasi dan komunikasi, seperti perangkat lunak, aplikasi, dan internet, memainkan peran krusial dalam membantu individu dan organisasi menyelesaikan tugas dan aktivitas [1]. Teknologi menghubungkan data dan informasi menggunakan perangkat komputer dan teknologi telekomunikasi, memungkinkan akses dan penyebaran informasi secara global. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat memiliki dampak signifikan di berbagai sektor termasuk pemerintahan sehingga teknologi informasi telah menjadi kebutuhan mendasar di era modern serta dapat mengubah kualitas layanan menjadi lebih baik dan bersifat efektif serta efisien [2].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan salah satu instansi pemerintahan yang telah mengadopsi penggunaan teknologi informasi saat ini untuk menunjang dan memudahkan pengoperasian layanan publik, contohnya yaitu layanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang sangat penting karena berperan dalam pencatatan identitas dan kepastian hukum bagi warga negara. Menurut [3] diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan yang mencakup penyusunan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui proses pendaftaran, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatannya untuk layanan publik dan sektor lainnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien menjadi prioritas untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, banyak instansi pemerintah di Indonesia mulai mengadopsi sistem berbasis digital untuk meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk layanan administrasi kependudukan. Kabupaten Badung, sebagai salah satu wilayah dengan tingkat perkembangan ekonomi dan jumlah penduduk yang terus meningkat di Provinsi Bali. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung turut mengadopsi sistem berbasis digital dengan menghadirkan sistem administrasi kependudukan Aku Dicari (<https://akudicari.badungkab.go.id/>). Sistem ini merupakan langkah strategis dalam memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki berbagai aspek pelayanan administrasi kependudukan. Sistem Aku Dicari yang merupakan singkatan dari Administrasi Kependudukan Daftar Sendiri Cetak Sendiri memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan Sipil secara *online* tanpa perlu mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Didalamnya terdapat layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat seperti kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya. Dengan adanya digitalisasi layanan, proses manual yang sebelumnya membutuhkan waktu lama dapat diminimalkan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan minim kesalahan. Sistem Aku Dicari hadir sebagai jawaban atas kebutuhan pelayanan modern di era digital. Namun, keberhasilannya tetap memerlukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa sistem ini mampu memenuhi ekspektasi Masyarakat sekaligus meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan.

Keberhasilan pelayanan Sistem Aku Dicari Kabupaten Badung sangat bergantung terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna karena sangat menentukan dalam puas atau tidaknya dari pengguna tersebut. Peneliti menemukan beberapa hambatan muncul terutama dari sisi pengguna, berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna, serta observasi langsung terhadap sistem Aku Dicari dan dari ulasan media sosial (*Google Reviews*), diantaranya pengguna mengeluhkan mengalami kendala dalam mengakses sistem yaitu tampilan yang agak membingungkan saat pertama kali mengakses, fungsi menu yang kurang dipahami, informasi prosedur pelayanan yang kurang dan tidak jelas, sistem sewaktu-waktu terjadi *bug*, *error* dan tidak dapat diakses (*down*), setelah mendaftar tidak bisa masuk ke akun, tidak adanya pemberitahuan bahwa terjadi kesalahan dalam penginputan

dokumen, menunggu penerbitan dokumen yang terlalu lama, pengajuan dokumen dibatalkan karena alasan yang tidak jelas, pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur, verifikasi yang bermasalah saat pemeriksaan dokumen di sistem, operator yang tidak teliti untuk melihat formulir yang dikirim, data dikatakan tidak dengan benar masuk ke sistem, kuota pengajuan dokumen yang terbatas, persyaratan dokumen yang tidak jelas, pelayanan yang lelet dan tidak cepat dikonfirmasi. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan pengelola sistem Aku Dicari bahwa banyak pengguna yang mengeluhkan masalah yang mereka alami melalui komentar media sosial dan selain itu sistem belum pernah dilakukan evaluasi dari sisi kualitas layanan sebelumnya, sehingga perlu dilakukan sebuah penilaian atau evaluasi. Suatu perhatian bagi Disdukcapil agar bisa meningkatkan kualitas dari layanan untuk kedepannya bisa dipergunakan dengan baik lagi dan tujuan penggunaan bisa tercapai. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan dari sistem tentunya harus dilakukan suatu evaluasi untuk memastikan sistem sudah dipergunakan dengan baik atau belum.

Evaluasi kualitas layanan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan beberapa metode. Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan, maka dipilihlah metode yang akan digunakan yaitu metode *Servqual*. Dikenal sebagai *Service Quality*, merupakan metode yang menggunakan pendekatan perspektif pengguna untuk mengukur kualitas layanan atau jasa. Metode yang dikembangkan oleh *Parasuraman, Zeithaml* dan *Berry* ini berfokus dalam menilai kualitas layanan melalui 5 dimensi *Servqual* dengan menghitung selisih antara pengalaman pengguna terhadap layanan yang diterima dengan harapan atau standar ideal yang diinginkan. Metode ini cocok untuk digunakan karena permasalahan mengenai kualitas layanan yang didapat sesuai dengan tiap” dimensi *Servqual*. Harapannya penggunaan dari metode ini bisa memberikan perbaikan dari hasil rekomendasi pengguna berdasarkan penggunaan 5 dimensi *Servqual* (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, & Empathy*). Penelitian juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), dalam penelitian. *Importance Performance Analysis* (IPA) diperkenalkan pertama kali oleh *Martilla & James* tahun 1977, adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan terhadap kualitas layanan produk atau jasa. IPA memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi pengguna. Metode ini memadukan pengukuran kinerja dan kepentingan dalam sebuah kuadran. Interpretasi kuadran IPA terbagi menjadi empat bagian: (1) Kuadran I (Prioritas Utama); (2) Kuadran II (Mempertahankan Kinerja); (3) Kuadran III (Prioritas Rendah); (4) Kuadran IV (Berlebihan). Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, dapat mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan dari layanan yang telah diberikan sehingga menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan menggunakan Metode *Servqual* dan IPA, Penelitian ini diharapkan akan memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi Disdukcapil Badung untuk meningkatkan kualitas layanan dari sistem.

2. Tinjauan Literatur

2.1 . Definisi Evaluasi

Istilah evaluasi diadaptasi dari Bahasa Inggris yaitu *Evaluation* yang berarti proses penilaian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian evaluasi adalah upaya penilaian secara teknis dan ekonomis terhadap sesuatu. Evaluasi pada dasarnya adalah memberikan pertimbangan atau harga nilai berdasarkan kriteria tertentu, untuk mendapatkan evaluasi yang meyakinkan dan objektif dimulai dari informasi-informasi kuantitatif dan kualitatif [4]. Evaluasi merupakan langkah penting yang perlu dilakukan terhadap suatu sistem, yang menjadi indikator dalam memperbaiki dan mengembangkan layanan sistem informasi tersebut [5]. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah untuk memberikan informasi yang berguna bagi pengambil keputusan untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan [6]. Setelah hasil evaluasi didapatkan, tahap selanjutnya adalah mengambil keputusan mengenai aspek-aspek yang memerlukan perbaikan. Perbaikan ini dapat meliputi koreksi, tindakan korektif, serta peningkatan layanan agar sesuai dengan standar, kebutuhan, dan ekspektasi di masa depan. Selain itu, langkah perbaikan juga bertujuan untuk mencegah serta mengurangi dampak negatif, sekaligus mengoptimalkan kinerja dan efektivitas sistem.

2.2 . Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono dalam [7], kualitas pelayanan merupakan kondisi yang terus berkembang dan berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan, yang minimal dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi terhadap standar pelayanan. Kualitas pelayanan adalah upaya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang selaras dengan keinginan, dengan penyampaian yang tepat guna memastikan harapan serta kepuasan terpenuhi. *Service Quality* atau kualitas layanan mengacu pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui metode penyampaian yang sesuai agar dapat memenuhi ekspektasi. Sedangkan menurut *Kotler & Armstrong* dalam [7], Kualitas pelayanan mencerminkan keseluruhan keunggulan dan karakteristik suatu produk atau jasa yang berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Produk dan jasa berkualitas memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Peningkatan kepuasan ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan. Salah satu strategi utama untuk menjaga keberlangsungan perusahaan jasa adalah dengan secara konsisten menawarkan layanan yang lebih unggul dari pesaing serta mampu memenuhi harapan pelanggan. Menurut [8] Kualitas pelayanan dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yaitu pelayanan yang baik dan pelayanan yang kurang memuaskan. Kualitas layanan ini bersifat dinamis, tidak tetap atau kaku, sehingga dapat mengalami perubahan. Perubahan tersebut bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan agar lebih optimal. Dalam proses peningkatan kualitas pelayanan, diperlukan berbagai langkah pendukung, seperti survei atau observasi terhadap pelanggan, yang mencakup masukan, opini, serta umpan balik terkait layanan yang telah diberikan.

2.3 . Sistem Administrasi Kependudukan Aku Dicari

Sistem “Aku Dicari” (Administrasi Kependudukan Daftar Sendiri dan Cetak Sendiri) adalah inovasi dalam layanan administrasi kependudukan yang menggunakan platform berbasis *web* dan teknologi informasi. Didalamnya terdapat layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat seperti kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya. Sistem Aku Dicari yang diluncurkan pada tahun 2020, dilatar belakangi karena saat masa pandemi *Covid-19*, masyarakat tidak diperbolehkan untuk bepergian ke luar rumah, maka dari itu Disdukcapil Badung mencoba mengembangkan sistem tersebut untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus segala administrasi kependudukan. Alur pelayanan secara *online* melalui sistem Aku Dicari dimulai dengan mengunjungi situs <https://akudicari.badungkab.go.id/>. Pengguna kemudian melakukan pendaftaran akun dan *login* ke sistem. Setelah itu, pemohon memilih layanan yang diinginkan, menelaah persyaratan yang berlaku, mengunduh formulir, serta mengunggah dokumen pendukung sebelum mengajukan permohonan. Selanjutnya, dokumen yang telah dikirim akan diperiksa oleh petugas. Jika terdapat kekurangan, pemohon diwajibkan melengkapi dan mengunggah ulang dokumen yang diperlukan. Apabila dokumen telah dinyatakan lengkap, proses pengajuan akan dilanjutkan hingga pengguna dapat melihat riwayat permohonan dan mencetak dokumen yang telah selesai. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan secara *online* tanpa harus mengunjungi kantor dinas secara langsung.

2.4 . *Service Quality (Servqual)*

Service Quality (SERVQUAL) merupakan suatu metode yang berfungsi untuk mengukur kualitas layanan melalui berbagai atribut yang menilai pengalaman pengguna. Selain itu, metode ini juga berperan dalam menganalisis kendala kualitas serta merumuskan strategi guna meningkatkan layanan yang diberikan kepada pengguna [9]. Metode ini dikembangkan oleh *Parasuraman, Zeithaml, dan Berry*. Sebuah metode deskriptif yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna dengan membandingkan dua faktor utama, yakni persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima (*Perceived Service*) dan layanan yang diharapkan (*Expected Service*).

Pengukuran kualitas layanan atau *Service Quality (SERVQUAL)* didasarkan pada konsep yang dikembangkan oleh *Parasuraman, Zeithaml dan Berry* yang terdiri dari beberapa indikator berikut:

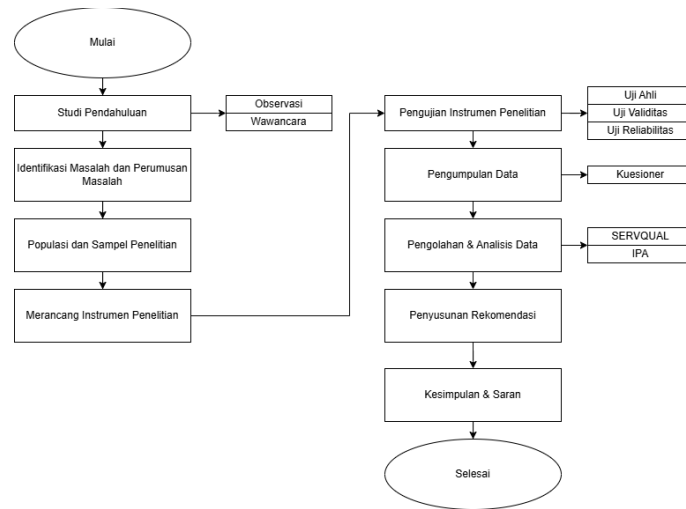
1. *Tangibles* (Bukti Nyata): Elemen nyata yang mencerminkan kualitas layanan yang disediakan oleh suatu institusi atau penyedia jasa.
2. *Reliability* (Kehandalan): Kemampuan institusi dalam memberikan layanan secara tepat dan sesuai dengan janji yang telah dibuat.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kemauan dan kesiapan institusi dalam memberikan bantuan serta layanan dengan cepat dan disertai informasi yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan): Kompetensi serta pemahaman yang dimiliki staf atau pegawai dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi.
5. *Empathy* (Empati): Perhatian dan kepedulian institusi terhadap masyarakat dengan memahami keinginan dan kebutuhan mereka dalam memperoleh layanan.

2.5 . *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance-Performance Analysis (IPA) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Metode *Importance-Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh *Martilla & James* pada tahun 1977. Hasil dari IPA tersebut dimasukkan dalam diagram kartesius untuk mengetahui prioritas dari atribut pelayanan perusahaan. Sehingga, akan nampak mana saja atribut-atribut pelayanan perusahaan yang perlu untuk diperbaiki, maupun dipertahankan performanya [10]. Pendekatan IPA menerapkan analisis kuadran yang terdiri dari dua aspek utama, yaitu indeks kepentingan (*Importance*) dan persepsi kinerja (*Performance*). Dalam visualisasinya, nilai kepentingan ditempatkan pada sumbu vertikal, sedangkan tingkat kepuasan ditampilkan pada sumbu horizontal. Garis pemisah antara kuadran ditentukan berdasarkan rata-rata dari nilai kepentingan dan kepuasan, yang kemudian menjadi titik tengah perpotongan garis.

1. Kuadran I (Prioritas Utama): Faktor-faktor dalam kuadran I memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pengguna, namun persepsi terhadap layanan tersebut masih rendah. Oleh karena itu, aspek-aspek dalam kuadran ini harus menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar kinerja layanan meningkat.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi): Faktor-faktor dalam kuadran II termasuk atribut layanan yang dinilai penting oleh pengguna. Karena baik harapan maupun persepsi mereka berada pada level yang tinggi, layanan dalam kuadran ini harus dipertahankan dan terus ditingkatkan guna menjaga kepuasan pengguna.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah): Faktor-faktor dalam kuadran III dianggap kurang penting dan tidak begitu diharapkan oleh pengguna. Oleh sebab itu, atribut layanan dalam kuadran ini memiliki prioritas yang rendah karena ekspektasi dan persepsi pengguna sama-sama rendah
4. Kuadran IV (Berlebihan): Faktor-faktor dalam kuadran IV tidak begitu penting bagi pengguna, namun layanan yang diberikan tetap berada pada tingkat yang baik. Hal ini menyebabkan faktor dalam kuadran ini sering dianggap berlebihan, karena ekspektasi pengguna rendah, tetapi persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan cukup tinggi.

3. Metode



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3.1 . Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menilai kualitas sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan diolah secara numerik. Pengukuran kualitas layanan mengacu pada metode *Servqual* yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini tidak menggunakan hipotesis karena berfokus pada deskripsi dan evaluasi kualitas sistem berdasarkan persepsi pengguna, bukan untuk menguji hubungan kausal antarvariabel. Oleh sebab itu, analisis dilakukan menggunakan statistik deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan serta merangkum data yang telah diperoleh selama proses pengumpulan data [11], dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menilai kualitas layanan, mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna, serta menentukan prioritas perbaikan.

3.2 . Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu teknik pemilihan sampel secara acak tanpa membedakan lapisan atau kelompok dalam populasi [12]. Seluruh populasi tidak dijadikan responden karena keterbatasan waktu dan biaya yang dimiliki peneliti. Populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah sebanyak 13.477 orang, yaitu pengguna Sistem Aku Dicari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Peneliti menetapkan tingkat kesalahan (*error margin*) sebesar 10% dalam menentukan jumlah sampel. Pemilihan rumus *Slovin* didasarkan pada ukuran populasi yang lebih dari 1.000 orang serta untuk mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya. Berdasarkan perhitungan yang dilakukan di atas menggunakan rumus *Slovin*, diperoleh ukuran sampel untuk penelitian ini sebesar 100 responden.

3.3 . Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner, digunakan sebagai media pengumpulan data melalui sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada responden [13]. Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi metode *Service Quality (Servqual)*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Kuesioner ini digunakan untuk menilai tingkat kualitas layanan terhadap sistem Aku Dicari. Setiap dimensi diukur melalui beberapa pernyataan yang menggunakan skala *Likert* lima tingkat, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Kurang Setuju), 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) [14]. Kuesioner menggunakan skala *Likert* sebagai alat ukur pada aspek *importance* dan *performance*. Sebelum digunakan, instrumen ini melewati proses uji ahli, serta pengujian validitas dan reliabilitas. Kuesioner penelitian akan ditampilkan dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Kuesioner Penelitian

No	Indikator	Variabel
Dimensi <i>Tangibles</i>		
1	Tampilan <i>Website</i> Aku Dicari tersusun secara rapi dan terstruktur	T01
2	<i>Website</i> Aku Dicari memiliki tampilan gambar dan ikon yang jelas	T02
3	Fitur – fitur yang ada pada <i>Website</i> Aku Dicari dapat berjalan dengan baik	T03
4	<i>Website</i> Aku Dicari memiliki fitur dan fasilitas yang lengkap	T04
5	Navigasi pada <i>Website</i> Aku Dicari mudah dipahami oleh pengguna	T05
6	Menu atau tautan pada <i>Website</i> Aku Dicari mudah dibaca	T06
7	Tata Bahasa pada <i>Website</i> Aku Dicari sudah konsisten	T07
8	<i>Website</i> Aku Dicari dapat ditampilkan dengan sempurna pada perangkat yang berbeda	T08
Dimensi <i>Reliability</i>		
1	<i>Website</i> Aku Dicari mudah dioperasikan oleh pengguna	RL01
2	Semua form isian dalam <i>Website</i> Aku Dicari berfungsi dengan baik	RL02
3	<i>Website</i> Aku Dicari dapat cepat terbuka setiap kali diakses oleh pengguna	RL03
4	<i>Error</i> pada <i>Website</i> Aku Dicari saat memberikan pelayanan sangat minim	RL04
5	Tersedia pengumuman jika ada informasi terbaru pada <i>Website</i> Aku Dicari	RL05
6	<i>Website</i> Aku Dicari secara rutin memperbarui informasi layanan	RL06
Dimensi <i>Responsiveness</i>		
1	<i>Website</i> Aku Dicari mampu mentransfer data administrasi kependudukan dengan cepat	RS01
2	<i>Website</i> Aku Dicari memberikan respons yang cepat terhadap setiap aktivitas pengguna	RS02
3	Tombol dan menu pada <i>Website</i> Aku Dicari merespons perintah yang saya berikan dengan cepat dan tepat	RS03
4	<i>Website</i> Aku Dicari memberikan respons yang cepat ketika terjadi kesalahan dalam penggunaan	RS04
Dimensi <i>Assurance</i>		
1	Keamanan <i>Website</i> Aku Dicari terjamin dan tidak bisa digunakan oleh pihak yang tidak berhak menggunakannya	A01
2	<i>Website</i> Aku Dicari memberikan jaminan kerahasiaan data kepada pengguna	A02
3	Pemberitahuan kesalahan <i>input</i> data pada <i>Website</i> Aku Dicari disampaikan dengan jelas sehingga saya merasa yakin dalam memperbaikinya	A03
4	Tersedianya panduan penggunaan pada <i>Website</i> Aku Dicari membuat saya percaya terhadap proses layanan	A04
Dimensi <i>Empathy</i>		

1	<i>Website</i> Aku Dicari memberikan ruang bagi pengguna dalam menyampaikan kritik dan saran	E01
2	<i>Website</i> Aku Dicari dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan administrasi pengguna	E02
3	Informasi layanan pada <i>Website</i> Aku Dicari disajikan sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pengguna	E03
4	<i>Website</i> Aku Dicari memudahkan saya dalam mengakses layanan meskipun saya memiliki keterbatasan	E04

3.4 . Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring kepada pengguna aktif sistem Aku Dicari. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dalam metode *Service Quality (Servqual)*, yang meliputi dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Data primer diperoleh langsung dari tanggapan responden terhadap kuesioner, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur dari berbagai sumber relevan seperti jurnal, buku, dan penelitian sebelumnya. Proses pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu tertentu sesuai periode penelitian untuk memperoleh gambaran yang akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem Aku Dicari.

3.5 . Mengolah dan Menganalisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian diolah dan dianalisis dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics 27*. Sebelum dilakukan analisis utama, terlebih dahulu dilakukan uji validitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi antarbutir pernyataan dalam kuesioner. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data kemudian dianalisis untuk mengetahui gambaran umum tanggapan responden serta tingkat kesenjangan (*gap*) pada setiap dimensi dalam metode *Service Quality (Servqual)*, yang terdiri atas bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) dari tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat harapan (*expectation*) pada setiap indikator untuk memperoleh gambaran kualitas layanan Sistem Aku Dicari, sebagaimana ditunjukkan pada persamaan berikut:

$$SQ_i = X_i - Y_i \tag{1}$$

Keterangan:

SQ_i = Nilai *Gap* Atribut ke-i

X_i = Nilai rata-rata persepsi atribut ke-i

Y_i = Nilai rata-rata harapan atribut ke-i

Pendekatan IPA pada dasarnya memadukan dua metode utama, yaitu analisis tingkat kesesuaian dan pemetaan kuadran. Analisis tingkat kesesuaian digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja layanan yang dirasakan pengguna sesuai dengan harapan mereka. Apabila nilai tingkat kesesuaian melebihi 100%, maka kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan telah mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna, sebagaimana dinyatakan dalam persamaan berikut:

$$TK_i = \left(\frac{X_i}{Y_i}\right) \times 100\% \tag{2}$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat Kesesuaian

X_i = Skor Penilaian Kinerja (*Performance*)

Y_i = Skor Penilaian Kepentingan (*Importance*)

Hasil analisis ini digunakan untuk menjelaskan sejauh mana kinerja layanan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Nilai kesenjangan dari setiap dimensi tersebut kemudian dijadikan dasar untuk menafsirkan tingkat kualitas layanan serta menentukan prioritas aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mengoptimalkan fungsi sistem.

3.6 . Penyusunan Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan sistem dirumuskan berdasarkan hasil pemetaan indikator ke dalam kuadran IPA untuk menentukan skala prioritas peningkatan, terutama pada indikator yang berada di Kuadran I, serta diperkuat melalui analisis terhadap pertanyaan terbuka dari responden.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 . Hasil Uji Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan masyarakat pengguna aktif Sistem Aku Dicari yang terdaftar pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 orang, sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditentukan sebelumnya menggunakan perhitungan rumus *Slovin*. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 62 orang (62%), sedangkan responden perempuan berjumlah 38 orang (38%). Jika dilihat dari kelompok usia, mayoritas responden berada pada rentang usia di atas 45 tahun, yakni sebanyak 36 orang (36%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Sistem Aku Dicari didominasi oleh kalangan masyarakat dewasa hingga orang tua yang memiliki kebutuhan mengurus administrasi kependudukan mandiri. Dari segi lama penggunaan, mayoritas responden (57%) telah memanfaatkan layanan ini selama lebih dari 1 tahun. Sementara itu, berdasarkan frekuensi penggunaan, sebagian besar responden (84%) mengakses sistem pada kategori "Sesuai Kebutuhan", yang menegaskan bahwa sistem ini digunakan secara tentatif ketika masyarakat memiliki keperluan pembuatan atau pembaruan dokumen kependudukan. Hasil ini menunjukkan bahwa Sistem Aku Dicari telah menjangkau masyarakat luas dari berbagai rentang usia di wilayah Kabupaten Badung. Kondisi ini memperlihatkan bahwa tingkat pemanfaatan sistem sangat baik, namun kualitas layanannya perlu dievaluasi menggunakan metode *Servqual* guna memastikan bahwa kinerja sistem saat ini dapat memenuhi standar harapan pengguna dari semua kalangan usia, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat tercapai.

4.2 . Uji Ahli *Gregory*

Uji Ahli *Gregory* bertujuan untuk mengetahui tingkat kesepakatan antar validator terhadap butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian sebelum disebarkan kepada responden [15]. Instrumen penelitian ini divalidasi oleh dua orang ahli di bidang sistem informasi. Setiap validator memberikan penilaian terhadap kesesuaian item pernyataan dengan indikator variabel berdasarkan lima dimensi metode *Service Quality (Servqual)*, yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil uji *Gregory* menunjukkan nilai kesepakatan sebesar 1,00, yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid secara isi dan layak digunakan untuk tahap selanjutnya. Dengan demikian, instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas isi dan siap digunakan untuk mengumpulkan data evaluasi kualitas layanan dari pengguna Sistem Aku Dicari.

4.3 . Uji Validitas

Dalam penelitian ini, validitas konstruk instrumen diuji menggunakan metode korelasi *Pearson Product Moment* dengan cara mengukur keterkaitan antara skor masing-masing item dan skor total variabel [16]. Pengujian dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS pada tingkat signifikansi 5%. Uji validitas melibatkan 30 responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi, namun tidak termasuk dalam sampel penelitian. Responden tersebut merupakan pengguna Sistem Aku Dicari. Hasil pengujian validitas secara rinci disajikan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Atribut	R Hitung (Kepentingan)	R Hitung (Kinerja)	R Tabel	Hasil
T01	0,879	0,858	0,361	Valid
T02	0,854	0,843	0,361	Valid
T03	0,772	0,845	0,361	Valid
T04	0,791	0,863	0,361	Valid
T05	0,750	0,858	0,361	Valid
T06	0,849	0,860	0,361	Valid
T07	0,850	0,893	0,361	Valid
T08	0,855	0,853	0,361	Valid
RL01	0,793	0,899	0,361	Valid
RL02	0,853	0,906	0,361	Valid
RL03	0,824	0,717	0,361	Valid
RL04	0,668	0,813	0,361	Valid
RL05	0,872	0,888	0,361	Valid
RL06	0,824	0,883	0,361	Valid
RS01	0,836	0,906	0,361	Valid
RS02	0,815	0,766	0,361	Valid
RS03	0,715	0,790	0,361	Valid
RS04	0,757	0,776	0,361	Valid
A01	0,819	0,794	0,361	Valid
A02	0,740	0,789	0,361	Valid
A03	0,836	0,890	0,361	Valid
A04	0,721	0,780	0,361	Valid
E01	0,838	0,892	0,361	Valid
E02	0,817	0,773	0,361	Valid
E03	0,837	0,865	0,361	Valid
E04	0,846	0,698	0,361	Valid

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item instrumen memiliki nilai r hitung yang melebihi r tabel. Pada aspek kepentingan dan kinerja, semua item terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan skor total, sehingga dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam proses pengumpulan data.

4.4 . Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui pendekatan konsistensi internal dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach's Alpha* digunakan untuk menunjukkan tingkat konsistensi instrument [17]. Detail hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronchbach Alpha Performance</i>	<i>Cronchbach Alpha Importance</i>	<i>N of Items</i>	<i>Keterangan</i>
0,982	0,978	26	Reliabel

4.5 . Hasil Analisis *Gap Servqual*

Pendekatan *Servqual* diterapkan dengan menghitung perbedaan antara persepsi kinerja layanan dan tingkat kepentingan menurut pengguna. Nilai selisih yang positif menunjukkan bahwa kinerja layanan telah memenuhi harapan pengguna, sedangkan nilai negatif menandakan bahwa kualitas layanan masih belum sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Hasil dari analisis *Servqual* tersebut selanjutnya disajikan secara sistematis dalam tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Analisis *Servqual*

No	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Gap
1	T01	3,16	3,98	-0,82
2	T02	3,20	4,12	-0,92
3	T03	3,25	3,96	-0,71
4	T04	3,31	4,08	-0,77
5	T05	3,22	4,05	-0,83
6	T06	3,20	4,05	-0,85
7	T07	3,28	4,06	-0,78
8	T08	3,19	4,03	-0,84
Rata-rata keseluruhan <i>Tangibles</i>		3,23	4,04	-0,82
9	RL01	3,25	3,98	-0,73
10	RL02	3,27	4,07	-0,80
11	RL03	3,22	4,07	-0,85
12	RL04	3,11	4,05	-0,94
13	RL05	3,20	4,04	-0,84
14	RL06	3,22	4,08	-0,86
Rata-rata keseluruhan <i>Reliability</i>		3,21	4,05	-0,84
15	RS01	3,22	3,95	-0,73
16	RS02	3,22	4,15	-0,93
17	RS03	3,24	4,14	-0,90
18	RS04	3,25	4,08	-0,83
Rata-rata Keseluruhan <i>Responsiveness</i>		3,23	4,08	-0,85
19	A01	3,32	4,06	-0,74
20	A02	3,28	4,25	-0,97
21	A03	3,24	3,97	-0,73
22	A04	3,24	4,18	-0,94
Rata-rata Keseluruhan <i>Assurance</i>		3,27	4,12	-0,85
23	E01	3,31	4,00	-0,69
24	E02	3,38	4,24	-0,86
25	E03	3,33	4,14	-0,81
26	E04	3,31	4,22	-0,91
Rata-rata Keseluruhan <i>Empathy</i>		3,33	4,15	-0,82

Berdasarkan Tabel 3 yang menyajikan rekapitulasi hasil analisis *Servqual*, terdapat 26 atribut layanan yang diukur mencakup dimensi *Tangibles* (T), *Reliability* (RL), *Responsiveness* (RS), *Assurance* (A), dan *Empathy* (E). Penilaian tersebut membandingkan skor rata-rata kinerja yang diterima pengguna secara nyata dengan skor rata-rata kepentingan atau harapan ideal mereka untuk mendapatkan nilai kesenjangan. Secara keseluruhan, hasil analisis *Servqual* ini

mengonfirmasi bahwa evaluasi dan perbaikan sistem secara menyeluruh sangat diperlukan, dengan memprioritaskan penanganan pada atribut-atribut yang memiliki nilai kesenjangan negatif terbesar.

4.6 . Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian

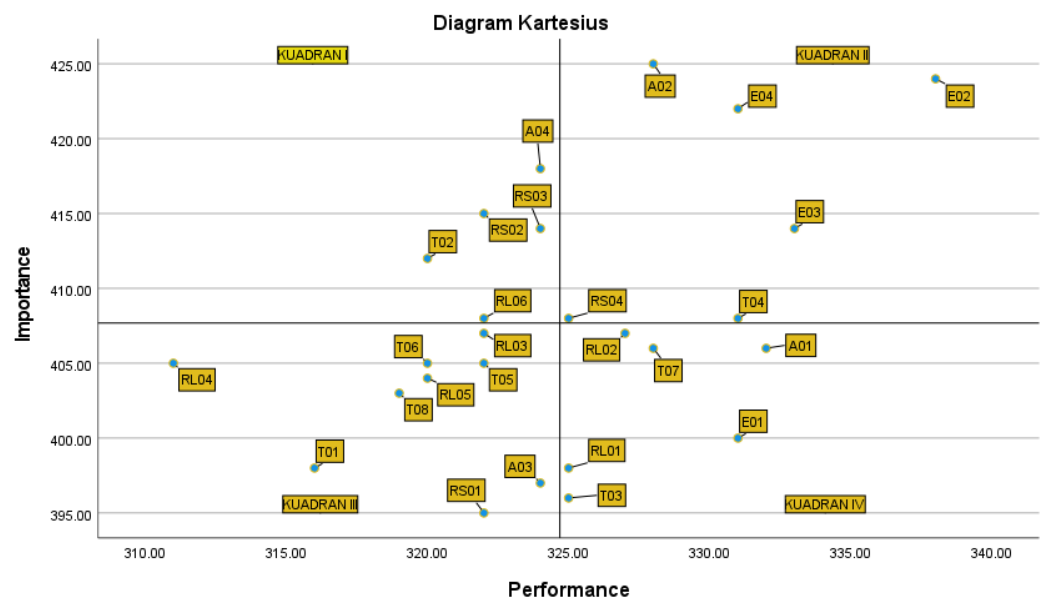
Tabel 5. Rata-rata Nilai Tingkat Kesesuaian Layanan

Dimensi	Persepsi	Harapan	Kesesuaian
Tangibles	3,23	4,04	79,95%
Reliability	3,21	4,05	79,25%
Responsiveness	3,23	4,08	79,16%
Assurance	3,27	4,12	79,36%
Empathy	3,33	4,15	80,24%
Rata-rata	3,25	4,09	79,46%

Berdasarkan Tabel 5, nilai rata-rata tingkat kesesuaian kualitas layanan Sistem Aku Dicari adalah sebesar 79,46%. Dimensi *Empathy* memperoleh nilai kesesuaian tertinggi sebesar 80,24%, yang menunjukkan bahwa sistem dinilai sudah cukup baik dalam memberikan kemudahan akses dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna. Sementara itu, dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai kesesuaian terendah sebesar 79,16%, sehingga aspek kecepatan sistem dalam merespons aktivitas dan kendala pengguna masih sangat perlu menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan.

4.7 . Hasil Analisis IPA

Dalam analisis ini, sumbu horizontal (X) merepresentasikan nilai rata-rata kinerja, sementara sumbu vertikal (Y) menggambarkan nilai rata-rata kepentingan. Titik perpotongan kedua sumbu ditentukan berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan kinerja dan kepentingan. Hasil pemetaan kuadran IPA dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan Diagram Kartesius pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), pemetaan 26 atribut layanan terbagi secara spesifik ke dalam empat kuadran. Kuadran I (Prioritas Utama) yang berada di posisi kiri atas menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi namun kinerja aktualnya masih rendah, sehingga wajib menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki, yang meliputi atribut T02, RL06, RS02, RS03, dan A04. Selanjutnya, Kuadran II (Pertahankan Prestasi) di area kanan atas memuat atribut yang dinilai penting oleh

pengguna dan kinerjanya sudah memenuhi harapan dengan baik, seperti pada atribut A02, E04, E03, E02, dan T04, sehingga instansi harus terus mempertahankan kualitas layanan pada area tersebut. Sementara itu, Kuadran III (Prioritas Rendah) di bagian kiri bawah mencakup atribut yang dianggap kurang penting dengan tingkat kinerja yang juga rendah, menjadikannya bukan prioritas mendesak untuk ditangani secara langsung, yakni meliputi atribut RL04, T01, T06, T08, RL05, T05, RL03, A03, dan RS01. Terakhir, Kuadran IV (Berlebihan) yang terletak di kanan bawah berisi atribut yang sebenarnya kurang diutamakan oleh pengguna, namun sistem justru memberikan kinerja yang sangat baik secara berlebihan, seperti pada atribut RS04, RL02, T07, A01, E01, RL01, dan T03, sehingga alokasi sumber daya pada area ini dapat diefisiensikan dan dialihkan untuk perbaikan di Kuadran I.

4.8 . Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pengujian pada Dimensi *Tangibles*, diperoleh skor persepsi sebesar 3,23 dan skor harapan sebesar 4,04 sehingga menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,82. Kesenjangan paling besar berdasarkan hasil analisis terdapat pada indikator “*Website* Aku Dicari memiliki tampilan gambar dan ikon yang jelas serta representatif sesuai fungsinya”. Jika dilihat dari hasil pemetaan diagram Kartesius, pada dimensi *Tangibles* indikator tersebut menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki. Sementara itu, tingkat kesesuaian sebesar 79,95% menunjukkan bahwa pengguna cukup puas terhadap aspek visual sistem, termasuk kerapian tata letak, kejelasan ikon, kemudahan navigasi, serta kemampuan *Website* untuk diakses pada berbagai perangkat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [18]

Berdasarkan hasil pengujian pada dimensi *Reliability*, dimensi ini memiliki skor persepsi sebesar 3,21 dan skor harapan sebesar 4,05 sehingga menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,84. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai aspek keandalan sistem dalam pengolahan data serta pembaruan informasi masih perlu ditingkatkan secara signifikan. Kesenjangan terbesar berdasarkan hasil analisis terdapat pada indikator “*Error* pada *Website* Aku Dicari saat memberikan pelayanan sangat minim”. Jika ditinjau dari hasil pemetaan diagram Kartesius, pada dimensi *Reliability*, indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah “*Website* Aku Dicari secara rutin memperbarui informasi layanan”. Sementara itu, tingkat kesesuaian sebesar 79,25% menunjukkan bahwa perbaikan perlu difokuskan pada pengurangan error saat pengisian formulir serta peningkatan konsistensi pembaruan informasi layanan, sehingga pengguna dapat sepenuhnya mengandalkan sistem tanpa hambatan teknis yang berarti. Oleh karena itu, *Reliability* menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [19].

Berdasarkan hasil pengujian pada dimensi *Responsiveness*, dimensi ini memiliki skor persepsi sebesar 3,23 dan skor harapan sebesar 4,08 sehingga menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,85. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna mengharapkan adanya peningkatan pada kecepatan respons sistem dalam memberikan umpan balik terhadap setiap aktivitas yang dilakukan pada *Website*. Kesenjangan terbesar berdasarkan hasil analisis terdapat pada indikator “*Website* Aku Dicari memberikan respon yang cepat terhadap setiap aktivitas pengguna”. Jika ditinjau dari pemetaan diagram Kartesius, pada dimensi *Responsiveness* indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah “*Website* Aku Dicari memberikan respon yang cepat terhadap setiap aktivitas pengguna” serta “Tombol dan menu pada *Website* Aku Dicari merespon perintah pengguna dengan cepat dan tepat”. Sementara itu, tingkat kesesuaian sebesar 79,16% menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki nilai kesesuaian terendah. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pengguna sangat mengharapkan peningkatan kecepatan respons sistem, terutama dalam proses transfer data administrasi dan penanganan kesalahan input secara real-time. Oleh karena itu, aspek *Responsiveness* menjadi komponen penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [19].

Berdasarkan hasil pengujian pada dimensi *Assurance*, dimensi ini memiliki skor persepsi sebesar 3,27 dan skor harapan sebesar 4,12 sehingga menghasilkan nilai *gap* sebesar -0,85. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat menekankan pentingnya keamanan serta perlindungan privasi data mereka. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek keamanan sistem serta kejelasan panduan penggunaan sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna. Kesenjangan terbesar berdasarkan hasil analisis terdapat pada indikator “*Website* Aku Dicari memberikan jaminan kerahasiaan data kepada pengguna”. Jika ditinjau dari pemetaan diagram Kartesius, pada dimensi *Assurance* indikator yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah “Tersedianya panduan penggunaan pada *Website* Aku Dicari membuat saya

percaya terhadap proses layanan”. Sementara itu, tingkat kesesuaian sebesar 79,36% menunjukkan bahwa pihak pengelola perlu memperkuat sistem keamanan serta menyampaikan informasi yang lebih meyakinkan terkait perlindungan data pribadi, guna meningkatkan kepercayaan penuh pengguna terhadap layanan. Dengan demikian, aspek *Assurance* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [20].

Berdasarkan hasil pengujian pada dimensi *Empathy*, dimensi ini memperoleh skor persepsi sebesar 3,33, sedangkan skor harapan tertinggi sebesar 4,15 sehingga menghasilkan nilai gap sebesar -0,82. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menganggap aspek kepedulian serta kemudahan akses sebagai hal yang sangat penting. Kesenjangan terbesar berdasarkan hasil analisis terdapat pada indikator “*Website* Aku Dicari memudahkan saya dalam mengakses layanan meskipun saya memiliki keterbatasan”. Jika dilihat dari pemetaan diagram Kartesius, pada dimensi *Empathy* tidak terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Sementara itu, tingkat kesesuaian sebesar 80,24% menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki nilai kesesuaian paling tinggi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sistem Aku Dicari telah dinilai cukup baik dalam memberikan kemudahan akses bagi pengguna dengan berbagai keterbatasan, menyediakan ruang untuk kritik dan saran, serta menyajikan informasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [19].

Secara keseluruhan, kualitas layanan Sistem Aku Dicari dinilai sudah cukup baik dengan tingkat kesesuaian rata-rata mencapai 79,46%. Namun, nilai kesenjangan yang secara menyeluruh bernilai negatif menunjukkan bahwa kinerja sistem saat ini belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Dimensi *Tangibles* dan *Empathy* menjadi aspek yang paling mendekati harapan masyarakat dengan tingkat kesesuaian tertinggi. Sementara itu, dimensi *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* menjadi aspek yang paling lemah dengan nilai kesenjangan terbesar, sehingga prioritas perbaikan harus difokuskan pada area tersebut. Kombinasi antara penyediaan kelengkapan fasilitas layanan serta empati dalam mengakomodasi keterbatasan pengguna menjadi faktor penopang utama penilaian positif saat ini, meskipun perbaikan signifikan pada kecepatan respons dan jaminan layanan sistem mutlak diperlukan untuk mengoptimalkan kepuasan masyarakat.

4.9 . Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil pemetaan pada Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA), Kuadran I (Prioritas Utama) berisi atribut-atribut yang dinilai sangat penting oleh pengguna, namun kinerja aktual sistem Aku Dicari pada area tersebut masih rendah atau belum memenuhi harapan. Oleh karena itu, atribut-atribut ini menjadi fokus utama yang harus segera diperbaiki. Berikut adalah penjelasan rekomendasi perbaikan untuk masing-masing indikator yang berada di Kuadran I:

1. *Website* Aku Dicari memiliki tampilan gambar dan ikon yang jelas dan representatif sesuai fungsinya (T02)

Atribut ini berkaitan dengan keluhan bahwa tampilan gambar dan ikon pada *Website* belum cukup jelas dan representatif. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan adalah memperjelas ikon dan tombol agar fungsinya lebih mudah dipahami secara visual, serta meningkatkan *User Interface* (UI) khususnya untuk versi aplikasi seluler (*mobile apps*) agar tata letaknya lebih responsif dan nyaman digunakan di layar kecil.

2. *Website* Aku Dicari secara rutin memperbarui informasi layanan (RL06)

Atribut ini menunjukkan bahwa pembaruan informasi layanan pada sistem dinilai masih kurang rutin dan lambat. Rekomendasi perbaikannya adalah melakukan pemeliharaan (*maintenance*) sistem serta perbaikan *bug/error* secara rutin dan berkala agar kinerja *server* tetap stabil. Selain itu, pengelola disarankan untuk lebih aktif menyebarkan pengumuman atau pembaruan informasi layanan, misalnya melalui pengiriman notifikasi via *email*.

3. *Website* Aku Dicari memberikan respon yang cepat terhadap setiap aktivitas pengguna (RS02)

Atribut ini menyoroti lambatnya respons sistem terhadap setiap aktivitas yang dilakukan oleh pengguna. Perbaikan taktis yang disarankan meliputi peningkatan kecepatan respons *Website* (terutama saat diakses melalui HP), serta memberikan notifikasi pop-up atau solusi instan dengan cepat ketika pengguna melakukan kesalahan *input* data agar mereka tidak bingung.

4. Tombol dan menu pada *Website* Aku Dicari merespon perintah yang saya berikan dengan cepat dan tepat (RS03)

Atribut ini menunjukkan bahwa tombol dan menu pada sistem belum mampu merespons perintah pengguna dengan cepat dan tepat. Rekomendasi penyelesaiannya adalah menambahkan animasi *loading* atau indikator status pada antarmuka sistem. Hal ini penting agar pengguna mendapatkan kejelasan visual bahwa proses yang mereka perintahkan (seperti mengunggah dokumen) sedang diproses oleh sistem, sehingga mereka tidak mengklik tombol secara berulang kali.

5. Tersedianya panduan penggunaan pada *Website* Aku Dicari membuat saya percaya terhadap proses layanan (A04)

Atribut ini berkaitan dengan kurangnya ketersediaan panduan penggunaan yang jelas, yang berdampak pada berkurangnya rasa percaya pengguna terhadap proses layanan. Rekomendasi yang diusulkan adalah menyusun dan menyediakan panduan penggunaan yang jauh lebih jelas, sistematis, dan mudah diikuti oleh masyarakat awam. Upaya ini dapat didukung dengan menyediakan fitur *Help Center*, *FAQ* (pertanyaan yang sering diajukan), atau fitur *chatbot* untuk memandu pengguna langkah demi langkah secara *real-time*.

5. Perbandingan

Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan Sistem Aku Dicari menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) yang terdiri atas lima dimensi, yaitu bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Hasil analisis kesenjangan (*gap*) menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai negatif, yang berarti kinerja saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna. Meskipun demikian, dimensi *Empathy* dan *Tangibles* memperoleh tingkat kesesuaian tertinggi dengan persentase berturut-turut sebesar 80,24% dan 79,95%, sedangkan dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* memperoleh nilai kesenjangan terburuk (-0,85) dengan tingkat kesesuaian yang terendah. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian [17] terkait layanan digital, yang juga menemukan bahwa dimensi *Assurance* dan *Responsiveness* kerap menjadi area dengan nilai kesenjangan negatif tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kelemahan utama pada layanan publik digital saat ini sering kali dipengaruhi oleh faktor teknis, seperti lambatnya kecepatan respons sistem terhadap aktivitas pengguna, serta kurangnya jaminan panduan penggunaan yang terstruktur. Secara umum, hasil penelitian ini mengonfirmasi relevansi metode *Servqual* dalam konteks evaluasi sistem administrasi kependudukan daerah, dengan pola kecenderungan yang konsisten terhadap pentingnya daya tanggap dan jaminan bagi pengguna. Pendekatan ini menawarkan kerangka evaluatif yang dapat diterapkan oleh instansi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan performa layanan digital melalui peningkatan aspek kecepatan layanan, keandalan sistem, dan jaminan keamanan yang lebih baik.

6. Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) untuk mengevaluasi kualitas layanan pada Sistem Aku Dicari. Metode *Servqual* mencakup lima dimensi utama pengukuran, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*). Berdasarkan hasil analisis terhadap 100 responden pengguna aktif sistem, diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan kinerja layanan saat ini

masih berada di bawah ekspektasi masyarakat, sehingga terdapat beberapa aspek krusial yang wajib diprioritaskan untuk segera diperbaiki.

Berdasarkan pengukuran *Service Quality (Servqual)*, kualitas layanan Sistem Aku Dicari belum sepenuhnya optimal karena indikator *Reliability*, *Assurance*, dan *Responsiveness* masih berada di bawah rata-rata harapan pengguna. Meskipun demikian, indikator *Tangibles* dan *Empathy* dinilai sudah cukup baik. Untuk mengatasi kekurangan tersebut, analisis pemetaan Kartesius menetapkan lima area prioritas utama (Kuadran I) yang wajib segera diperbaiki: memperjelas ikon dan gambar (T02), mempercepat pembaruan informasi rutin (RL06), meningkatkan kecepatan respons sistem terhadap aktivitas pengguna (RS02) maupun klik menu/tombol (RS03), serta menyediakan panduan penggunaan yang jelas (A04). Perbaikan berfokus pada area ini krusial agar sistem dapat bekerja selaras dengan ekspektasi layanan digital masyarakat.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menerapkan metode alternatif seperti *E-GovQual* yang berfokus pada dimensi *Efficiency*, *Trust*, *Reliability*, dan *Citizen Support*. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan analisis pengaruh yang diharapkan dapat menghasilkan kajian yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi kualitas layanan publik digital serta mengukur secara langsung hubungannya dengan tingkat kepuasan pengguna.

Kontribusi Penulis: Kontribusi penulis dalam penelitian ini mencakup perancangan desain penelitian berbasis metode *Servqual*, penyusunan instrumen survei, pengumpulan dan analisis data kualitas layanan, serta interpretasi hasil tiap dimensi untuk menentukan prioritas pengembangan sistem Aku Dicari. Penulis juga melakukan komparasi dengan penelitian terdahulu sebagai dasar validasi hasil dan perumusan rekomendasi pengembangan sistem.

Pendanaan: Penelitian ini dilakukan tanpa dukungan dana eksternal. Seluruh pembiayaan yang meliputi proses survei, pengolahan data, serta penyusunan laporan penelitian ditanggung secara mandiri oleh penulis. Tidak terdapat hubungan pendanaan dengan lembaga atau pihak lain yang dapat memengaruhi objektivitas hasil penelitian ini.

Pernyataan Ketersediaan Data: Seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk hasil kuesioner dan data olahan statistik, tersedia dari penulis atas permintaan yang wajar. Data disimpan secara terorganisir dan dapat diakses untuk tujuan verifikasi atau penelitian lanjutan yang relevan dengan topik kualitas layanan.

Ucapan Terima Kasih: Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng atas izin serta dukungan dalam pelaksanaan pengumpulan data, dan kepada para responden pengguna sistem Aku Dicari yang telah berpartisipasi aktif dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing dan rekan sejawat yang telah memberikan masukan dalam penyempurnaan naskah artikel ini.

Konflik Kepentingan: Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan apa pun yang dapat memengaruhi validitas atau objektivitas hasil penelitian ini. Penulis tidak memiliki hubungan keuangan, profesional, maupun pribadi dengan pihak mana pun yang dapat dianggap sebagai konflik kepentingan dalam pelaksanaan dan pelaporan penelitian.

Referensi

- [1] R. P. Amini, I. M. A. Pradnyana, and I. M. A. Wirawan, "EVALUASI USABILITY PADA SISTEM INFORMASI PERMOHONAN KENDARAAN DINAS (SIMONAS) PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI BALI UP3 BALI UTARA SESUAI ISO 9241-11 DAN EIGHT GOLDEN RULES," *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, vol. 16, no. 1, pp. 129–138, Jan. 2019, doi: 10.23887/JPTK-UNDIKSHA.V16I1.17062.
- [2] G. W. Rudiarta, I. M. A. Pradnyana, and P. Y. Yudia, "Evaluasi Usability Sistem Taring Dukcapil Menggunakan Metode Usability Testing dan Pendekatan UCD Usability Evaluation of the Taring Dukcapil System Using Usability Testing Method and UCD Approach," *Techno.COM*, vol. 23, no. 2, pp. 431–443, May 2024, [Online]. Available: <https://taringdukcapil.denpasarkota.go.id/landing/>
- [3] R. D. Putri and A. Wijaya, "Visualisasi Data Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin," *Journal of Computer and Information Systems Ampera*, vol. 1, no. 3, pp. 144–156, Sep. 2020, doi: 10.51519/journalcisa.v1i3.42.
- [4] S. P. N. P. Dewi, G. R. Dantes, and G. Indrawan, "EVALUASI USABILITY PADA ASPEK SATISFACTION MENGGUNAKAN TEKNIK KUESIONER PADA SISTEM LMS PROGRAM KEAHLIAN GANDA," *Jurnal Pendidikan*

- Teknologi dan Kejuruan*, vol. 15, no. 1, p. 60, 2018, [Online]. Available: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPTK/issue/view/780>
- [5] N. P. E. Fridayanti, G. R. Dantes, and G. A. J. Saskara, "Evaluasi Kepuasan Aplikasi Pelayanan Rakyat Online Denpasar+ Menggunakan End User Computing Satisfaction," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 10, no. 1, May 2024, doi: 10.28932/jutisi.v10i1.6936.
- [6] K. Agustini, I. G. M. Darmawiguna, I. K. D. Artayasa, and I. N. E. Mertayasa, "Evaluation of the teachers' acceptance to E-report card applications with the hot-fit model approach," *International Journal of Instruction*, vol. 13, no. 3, pp. 475–490, Jul. 2020, doi: 10.29333/iji.2020.13333a.
- [7] A. Apriliana and S. Sukaris, "ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA," *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, vol. 11, no. 2, pp. 498–504, Dec. 2022, doi: 10.31959/JM.V11I2.1246.
- [8] Dr. M. Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN*. Surabaya: Unitomo Press, 2019. Accessed: Mar. 02, 2025. [Online]. Available: <http://repository.unitomo.ac.id/id/eprint/2773>
- [9] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, Jun. 2020, doi: 10.36378/JTOS.V3I1.560.
- [10] G. N. S. Agustika, I. G. A. A. Wulandari, and I. N. L. Jayanta, "Importance-Performance Analysis Sebagai Alat Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi (Studi Kasus FIP Universitas Pendidikan Ganesha)," *Journal of Education Research and Evaluation*, vol. 1, no. 4, pp. 300–305, Dec. 2017, doi: 10.23887/JERE.V1I4.13652.
- [11] M. Jaya, G. Dantes, and M. Candiasa, "Analysis of jejak bali virtual class using usability testing, including concurrent think aloud techniques and performance measurement techniques," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1810, p. 12010, May 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1810/1/012010.
- [12] Normajatun and A. Haliq, "PENGARUH KEMAMPUAN, MOTIVASI DAN LINGKUNGAN TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANJARMASIN," *As Sijarah*, vol. 1, no. 1, pp. 12–17, 2016, Accessed: Dec. 22, 2025. [Online]. Available: <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1067943&val=16010&title=PENGARUH%20KEMAMPUAN%20MOTIVASI%20DAN%20LINGKUNGAN%20TERHADAP%20PRESTASI%20KERJA%20PEGAWAI%20DINAS%20PERHUBUNGAN%20KOMUNIKASI%20DAN%20INFORMATIKA%20KOTA%20BANJARMASIN>
- [13] W. Putera and I. Candiasa, "Analysis of e-learning user satisfaction itb stikom bali using end user computing satisfaction (eucs) method," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1810, p. 12017, May 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1810/1/012017.
- [14] G. Pujana, I. Made Ardwi Pradnyana, and I. Ketut Resika Artha, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E-RAPOR MENGGUNAKAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SMP NEGERI 1 SUKASADA," *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, vol. 12, no. 1, pp. 57–66, 2023, doi: <https://doi.org/10.23887/karmapati.v12i1.58994>.
- [15] K. W. Purwaningrat, P. A. Antara, and I. M. Suarjana, "Instrumen Penilaian Perseptual Motorik Siswa Pada Mata Pelajaran SBdP SD," *MIMBAR PGSD Undiksha*, vol. 9, no. 1, pp. 128–138, Apr. 2021, doi: 10.23887/JJPGSD.V9I2.33225.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, cv., 2013.
- [17] T. Sentia, M. Mustafia, and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Layanan Pada E-learning di Sekolah Menggunakan Metode Servqual," *Journal of Informatics Management and Information Technology*, vol. 2, no. 3, pp. 100–108, Jul. 2022, doi: 10.47065/jimat.v2i3.167.
- [18] R. Purwasih and I. Arofah, "ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)," *MathVision : Jurnal Matematika*, vol. 04, no. 01, pp. 7–10, Mar. 2022, doi: 10.55719/MV.V4I1.308.
- [19] M. Hartati, M. Azis, E. Yulianto, and P. Widodo, "Importance Performance Analysis (IPA) Pada Website Bappeda Kota Tangerang Menggunakan Metode Servqual," *Bianglala Informatika*, vol. 13, pp. 83–89, Apr. 2025, doi: 10.31294/bianglala.v13i2.11418.
- [20] D. Ariska and M. Kadafi, "Analisis Kualitas Website Resmi Pemerintah Kota Palembang (Palembang.Go.Id) Menggunakan Metode Servqual," *Prosiding-Seminar Nasional Teknologi Informasi & Ilmu Komputer (SEMMASTER)*, vol. 4, no. 1, pp. 81–88, 2025, doi: <https://doi.org/10.31849/0qevy558>.