



## *Evaluating Public Services on E-Government Platforms through the Electronic Public Service Index and Importance Performance Analysis Method*

### **Evaluasi Layanan Publik pada Platform E-Government menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik dan Metode Importance Performance Analysis**

**Indah Permatasari<sup>1</sup>, Terttiaavini<sup>2\*</sup>,  
Agustina Heryati<sup>3</sup>, Tedy Setiawan Saputra<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Teknik Informatika, Universitas Indo Global Mandiri, Indonesia

<sup>2,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri, Indonesia

<sup>4</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi APRIN, Indonesia

E-Mail: <sup>1</sup>indah@uigm.ac.id, <sup>2</sup>avini.saputra@uigm.ac.id,  
<sup>3</sup>agustina.heryati@uigm.ac.id, <sup>4</sup>tdyfaith@gmail.com

*Received Dec 10th 2023; Revised Jan 25th 2024; Accepted Feb 05th 2024*  
*Corresponding Author: Terttiaavini*

#### **Abstract**

*The Department of Population and Civil Registration of Palembang City has implemented an innovative approach to enhance efficiency and accessibility through the introduction of an E-Government Platform. To gather public feedback, it is crucial to measure user satisfaction with the Website Services as an initial step in the improvement process. This research aims to assess the Website Services of Disdukcapil by identifying user satisfaction levels, evaluating platform performance, and providing recommendations for improvement to enhance service effectiveness. Indicators are derived from the Electronic Public Service Index, with validation testing conducted using SPSS. The Importance Performance Analysis (IPA) method is employed to analyze the extent to which the actual performance of a variable aligns with user expectations. The research yields an electronic service index of 3.417, indicating a highly favorable assessment of E-Government services. However, paired sample tests reveal significant differences between actual performance and user expectations. This analysis emphasizes the need for service improvements to enhance user satisfaction. The improvement recommendations resulting from this analysis are expected to contribute positively to the overall effectiveness of electronic public services in the Department of Population and Civil Registration of Palembang City.*

*Keyword: Disdukcapil Service Website, E-Government, Electronic Public Service Index, Important Performance Analysis*

#### **Abstrak**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang telah menerapkan pendekatan inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas melalui pengenalan Platform E-Government. Untuk mendapatkan tanggapan masyarakat, sangat penting untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap Layanan Website sebagai langkah awal dalam proses perbaikan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai Layanan Website Disdukcapil dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna, mengevaluasi kinerja platform, dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas layanan. Indikator diambil dari Indeks Layanan Publik Elektronik, dengan pengujian validasi menggunakan SPSS, dan Metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk menganalisis sejauh mana kinerja aktual suatu variabel sesuai dengan harapan pengguna. Penelitian ini menghasilkan indeks layanan elektronik sebesar 3,417, menunjukkan penilaian yang sangat baik terhadap layanan E-Government. Namun, uji sampel berpasangan mengungkapkan adanya perbedaan yang signifikan antara kinerja aktual dan harapan pengguna. Analisis ini menegaskan perlunya perbaikan layanan guna meningkatkan kepuasan pengguna. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas layanan publik elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

**Kata Kunci:** E-Government, Importance Performance Analysis, Indeks Layanan Publik Elektronik, Website Layanan Disdukcapil

## 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi, khususnya dalam penggunaan *platform E-Government*, telah membuka peluang besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik [1]. Dukungan teknologi ini memungkinkan pemerintahan daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disingkat Disdukcapil kota Palembang [2], untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat [3]. Disdukcapil Kota Palembang, sebagai salah satu kota yang mengadopsi *E-Government* telah meluncurkan *platform* tersebut dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di bidang kependudukan. Komitmen Disdukcapil kota Palembang menghadirkan pelayanan yang lebih modern dan efisien melalui implementasi *platform E-Government*. Dengan adopsi teknologi informasi, Disdukcapil berupaya meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kependudukan, seperti pendaftaran kelahiran, pembuatan KTP, perubahan data, dan layanan lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil [4]. Penggunaan Website Layanan Disdukcapil tidak hanya memberikan kemudahan dalam akses layanan, tetapi juga dapat mengurangi waktu tunggu, menghindari antrian panjang, dan meminimalkan kebutuhan untuk berinteraksi langsung dengan petugas [5]. Semua ini merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kependudukan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat [6]–[8].

Sejak saat itu, Disdukcapil kota Palembang terus berkomitmen untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan melalui Website Layanan Disdukcapil, menjadikannya sebagai salah satu inovasi signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik di Kota Palembang. Meskipun implementasi Website Layanan Disdukcapil telah menjadi fokus utama, masih ada kebutuhan untuk mengevaluasi sejauh mana *platform* tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Adanya potensi permasalahan dalam pelayanan dan pengoperasian Website Layanan Disdukcapil, memerlukan pemahaman mendalam terkait kelemahan dan kekuatan layanan yang disediakan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi Website Layanan Disdukcapil dengan tujuan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna, menilai kinerja platform, dan memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas layanan. Penelitian ini menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik disingkat ILPE, untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang disediakan oleh Website Layanan Disdukcapil [9] dan menggunakan *Importance-Performance Analysis* disingkat IPA untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi harapan pengguna dan mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan [10], [11].

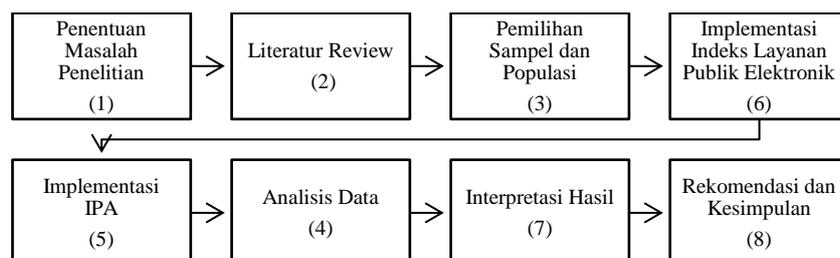
Penggunaan ILPE untuk evaluasi menjadi penting karena indeks ini secara khusus mengukur kualitas dan efektivitas layanan publik yang diselenggarakan melalui teknologi informasi. Analisis ini memberikan pandangan yang mendalam tentang tingkat kepentingan dan performa layanan, memungkinkan penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini, terdiri dari delapan tahap, dirancang secara sistematis mengevaluasi layanan publik pada Platform E-Government. Menggunakan ILPE dan IPA, penelitian ini tidak hanya menilai kualitas layanan, tetapi juga mengidentifikasi dimensi-dimensi layanan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Setelah di analisa, interpretasi hasil dan pembuatan grafik kuadran dilakukan untuk memvisualisasikan posisi setiap dimensi layanan. Penyusunan rekomendasi perbaikan didasarkan pada pemahaman mendalam tentang tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing dimensi, dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan sistem layanan publik elektronik di *Platform E-Government*. Laporan penelitian menyajikan temuan, kesimpulan, dan rekomendasi secara terinci, memberikan panduan yang holistik untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna pada layanan publik elektronik.

### 2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan langkah-langkah yang sistematis dan terstruktur dalam menjalankan suatu penelitian. Gambar 1 menjelaskan tentang tahapan penelitian yang digambarkan dalam bentuk diagram.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Adapun penjelasan rinci dari tahapan penelitian tersebut dijeskan sebagai berikut:

## 2.2 Indeks Layanan Publik Elektronik

Penentuan nilai *e-service* pada ILPE melibatkan beberapa langkah sistematis yang merinci proses evaluasi. Adapun langkah-langkah tersebut dijelaskan sebagai berikut.

### 2.2.1 Dimensi dan Indikator Penilaian

Dimensi penilaian dalam evaluasi Website Layanan Disdukcapil mencakup aspek-aspek kritis seperti Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan, Pelayanan, Kemudahan, Ketersediaan Informasi, Interaksi. Keseluruhan, dimensi ini menjadi landasan penting untuk memetakan area-area perbaikan yang diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Tabel 1 merupakan dimensi dan indikator penilaian Website Layanan Disdukcapil berdasarkan Kepmen nomor 595 Tahun 2020 [12].

**Tabel 1.** Dimensi dan Indikator Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik berdasarkan Kepmen nomor 595 Tahun 2020

Dimensi	Indikator
Efisiensi (E)	E1-Navigasi Intuitif; E2-Desain Visual yang Menarik; E3-Personalisasi Pengalaman Pengguna; E4-Ketepatan Instruksi Pengisian Data
Kepercayaan (T)	T1-Keamanan penggunaan kata sandi; T2-Kejelasan Kriteria Autentikasi; T3-Pengakuan Reputasi
Keandalan (R)	R1-Kecepatan Unduh Formulir; R2-Ketersediaan akses setiap saat; R3-Kecepatan respons situs; R4-Kompatibilitas Browser
Pelayanan (CS)	CS1-Kemampuan Staf <i>e-service</i> menyelesaikan masalah; CS2-Kecepatan Respon Staf <i>e-service</i> ; CS3-Kemampuan Staf <i>e-service</i> membangun Kepercayaan
Kemudahan (U)	U1-Antarmuka Pengguna Intuitif; U2-Kejelasan Instruksi; U3-Mudah digunakan
Ketersediaan Informasi (I)	I1-Keakuratan Data; I2-Pembaruan Informasi tepat waktu; I3-Relevansi Kebutuhan Pengguna
Interaksi (SI)	SI1-Interaksi Sosial; SI2-Kemudahan Komunikasi; SI3-Interaksi pasca layanan

### 2.2.2 Persentase Bobot dimensi

Penentuan bobot dimensi bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan setiap elemen atau dimensi yang dievaluasi [13]. Penetapan bobot dalam evaluasi ini akan memprioritaskan aspek-aspek yang dianggap lebih kritis atau strategis. Tabel 2 memberikan penjelasan distribusi persentase bobot untuk setiap dimensi. Dimensi dengan bobot lebih besar memiliki tingkat kepentingan yang lebih tinggi. Tabel 2 menampilkan persentase bobot masing-masing dimensi.

**Tabel 2.** Pembagian Persentase Bobot Dimensi

Dimensi	Persentase Bobot dimensi
Efisiensi (E)	15%
Kepercayaan (T)	12%
Keandalan (R)	16%
Pelayanan (CS)	14%
Kemudahan (U)	15%
Ketersediaan Informasi (I)	15%
Interaksi (SI)	13%

Sumber: Kepmen nomor 595 Tahun 2020

### 2.2.3 Penyusunan Instrumen

Instrumen dibangun berdasarkan indikator yang telah ditetapkan sebagai panduan utama untuk mengukur dimensi yang akan dievaluasi. Pengukuran tingkat persetujuan menggunakan skala likert dengan spesifikasi kategori jawaban penilaian [12]. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak  $n = 100$ , yang merupakan ukuran sampel yang telah dipilih untuk mewakili populasi yang diteliti.

Untuk mengintegrasikan ILPE dengan metode IPA, instrumen tersebut terbagi menjadi dua bagian, yaitu Penilaian Kinerja (*Perceptions*) dan Penilaian Harapan (*Expectations*). Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang sejauh mana kinerja aktual memenuhi harapan pengguna, membantu identifikasi area perbaikan yang mungkin diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna pada layanan publik pada Website Layanan Disdukcapil.

Instrumen yang telah disusun selanjutnya divalidasi untuk memastikan keandalan, validitas, dan akurasi data yang diperoleh. Proses validasi menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* disingkat SPSS, yang mencakup analisis statistik mengukur reliabilitas dan validitas instrumen. Analisis reliabilitas

menggunakan *alpha Cronbach* [14], sedangkan validitas instrument menggunakan *Bivariat Correlation* dengan *Correlation Coefficient Person*. Tabel 3 menampilkan hasil analisis reliabilitas menggunakan SPSS.

**Tabel 3.** Hasil Analisis Reliabilitas Menggunakan SPSS

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.725	25

Hasil analisis reliabilitas diperoleh *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) = 0.725 dengan jumlah indikator = 25, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat konsistensi yang cukup baik. Selanjutnya dilakukan pengujian validasi instrumen menggunakan *Bivariat Correlation* dengan *Correlation Coefficient Person* dengan  $n = 100$  data. Untuk menentukan nilai kritis ( $R_{\text{tabel}}$ ), diperoleh dari derajat kebebasan  $df = n - 2 = 98$  dan sig 5% adalah 0.197. Nilai  $R_{\text{tabel}}$  selanjutnya dibandingkan dengan nilai *Correlation Coefficient Person* ( $r$ ). Hasil dari perbandingan tersebut diperoleh 22 indikator valid dengan nilai  $r > 0.197$ , dan 2 indikator tidak valid dengan nilai  $r < 0.197$ , indikator yang tidak valid tersebut tidak digunakan dalam proses selanjutnya.

Tabel 4 menampilkan hasil analisa validasi dengan *Bivariat Correlation* dengan *Correlation Coefficient Person*.

**Tabel 4.** Hasil Analisa Validasi Dengan *Bivariat Correlation* dengan *Correlation Coefficient Person*

$d$	Total	Hasil
E1	.291	valid
E2	.332	valid
E3	.398	valid
E4	.532	valid
T1	.635	valid
T2	.379	valid
T3	.431	valid
R1	.453	valid
R2	.416	valid
R3	.678	valid
R4	.676	valid
CS1	.399	valid
CS2	.381	valid
CS3	.667	valid
U1	.664	valid
U2	.193	invalid
U3	.551	valid
I1	.520	valid
I2	.229	valid
I3	.492	valid
SI1	.484	valid
SI2	.555	valid
SI3	.502	valid
SI4	0.054	invalid

$d = \text{indikator}$

#### 2.2.4 Menghitung nilai Indeks Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (indeks *e-service*)

##### 1. Menghitung Nilai Dimensi

Setiap dimensi memiliki beberapa indikator, penilaian indikator berdasarkan tingkat persetujuan dengan nilai berkisar antara 1-4. Nilai dimensi dihitung menggunakan persamaan (1). Rumus menghitung nilai dimensi dapat dilihat pada persamaan 1.

$$D_i = \sum_{i=1}^m \left( \frac{nd_i}{d_i} \right) wd_i \quad (1)$$

Dimana :

- $D_i$  = nilai dimensi  $i$
- $nd_i$  = nilai indikator dimensi  $i$
- $d_i$  = jumlah indikator dimensi  $i$
- $wd_i$  = bobot dimensi  $i$
- $m$  = jumlah data

Tabel 5 menampilkan hasil perhitungan nilai dimensi untuk masing dimensi ( $D_i$ )

**Tabel 5.** Perhitungan Nilai Dimensi

Dimensi	Nilai Dimensi ( $D_i$ )
Efisiensi (E)	0,516
Kepercayaan (T)	0,398
Keandalan (R)	0,542
Pelayanan (CS)	0,466
Kemudahan (U)	0,557
Ketersediaan Informasi (I)	0,483
Interaksi (SI)	0,455

## 2. Menghitung nilai indeks e-service

Nilai indeks e-service dihitung berdasarkan jumlah seluruh nilai dimensi. Rumus yang digunakan dapat dilihat pada persamaan 2.

$$\text{indek } e\_service = \sum D_i \quad (2)$$

Sehingga :

$$\text{indek } e\_service = \sum (0,516 + 0,398 + 0,542 + 0,466 + 0,557 + 0,483 + 0,455) = 3,417$$

Perolehan Nilai indeks e-service kemudian dibandingkan dengan tabel predikat untuk menentukan kategori atau tingkat kualitas e-service yang dievaluasi. Tabel 6 menunjukkan kisaran nilai indeks e-service sebagai penentu prediksi hasil perhitungan indeks e-service.

**Tabel 6.** Nilai indeks penilaian berdasarkan Prediket

No	Nilai indeks	Predikat
1	3,26 – 4,00	Sangat baik
2	2,51 – 3,25	Baik
3	1,76 – 2,50	Cukup
4	< 1,76	Buruk

Berdasarkan Tabel 6, nilai *indek e\_service* berada pada rentang nilai indeks penilaian berdasarkan Prediket yang dihitung dengan *indek e\_service* Website Disdukcapil adalah 3,417 sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan e-government Disdukcapil Kota Palembang sangat baik.

### 2.3 Importance-Performance Analysis

*Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur kepentingan dan kinerja atribut-atribut tertentu dalam konteks kepuasan pelanggan atau pengguna [15]. Metode ini sering digunakan dalam pengembangan produk, layanan [11], atau fasilitas [16], manajemen kualitas [11], pemasaran [17] dan kualitas Informasi [18].

IPA digunakan sebagai alat untuk memahami kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja layanan [19]. Dalam konteks penelitian ini, IPA diterapkan untuk menguji pentingnya dan website e-Government Disdukcapil dan menilai tingkat kepuasan responden terhadap layanan tersebut. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang pernah menggunakan layanan online tersebut. Tahapan dalam Analisa IPA adalah sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi atribut atau variabel

Penentuan atribut atau variabel menggunakan ILPE, dimana dimensi merupakan atribut atau variabel pada IPA. Variabel tersebut ditampilkan pada tabel 1.

#### 2. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data pada analisis IPA dimulai dengan merancang instrumen, pengujian instrumen, pengumpulan data dan membuat penilaian derajat pada skala Likert. Adapun proses pengumpulan data dan pengujian instrumen sama seperti yang dilakukan pada proses pengumpulan data dalam ILPE.

#### 3. Penilaian Kinerja ( $x_i$ ), Penilaian Kepentingan ( $y_i$ ) dan Kesesuaian ( $z_i$ )

Dalam *Metode Importance-Performance Analysis* (IPA), Penilaian Kinerja ( $x_i$ ), Penilaian Kepentingan ( $y_i$ ) dan Kesesuaian ( $z_i$ ).

a. Penilaian Kinerja ( $x_i$ ), adalah nilai yang mengukur sejauh mana kinerja aktual dari suatu atribut atau layanan dalam suatu sistem. Skor kinerja ini dapat diberikan oleh pengguna, pemangku kepentingan,

atau penilai lainnya dan mencerminkan bagaimana atribut atau layanan tersebut berperforma dalam konteks yang dinilai.

- b. Penilaian Kepentingan ( $y_i$ ), adalah nilai yang menunjukkan tingkat kepentingan atau prioritas yang diberikan oleh pengguna atau pemangku kepentingan terhadap suatu atribut atau layanan. Skor kepentingan ini mencerminkan seberapa pentingnya atribut atau layanan tersebut dalam pandangan mereka.
  - c. Kesesuaian ( $z_i$ ) adalah nilai yang diperoleh dengan menghitung rasio antara Penilaian Kinerja ( $x_i$ ), dan Penilaian Kepentingan ( $y_i$ ). Kesesuaian mencerminkan sejauh mana kinerja atribut atau layanan sesuai dengan tingkat kepentingan yang diukur oleh pemangku kepentingan.
4. Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)
- a. Menghitung nilai rata-rata Kinerja (*Mean Performance score*)  
 Nilai rata-rata Kinerja merupakan tingkat kualitas atau keberhasilan keseluruhan dari atribut kinerja atau layanan. Adapun rumus (3) digunakan untuk menghitung nilai Kinerja ditunjukkan pada persamaan 3.

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n x_i \quad (3)$$

Dimana:  $\bar{X}$  adalah rata-rata Kinerja;  $x_i$  adalah nilai kinerja

- b. Menghitung nilai rata-rata Kepentingan (*Mean Importance score*)  
 Nilai rata-rata kepentingan merupakan hasil perhitungan nilai rata-rata dari nilai kepentingan individu untuk sejumlah atribut atau layanan yang dievaluasi. Nilai ini mencerminkan tingkat kepentingan atau prioritas yang diberikan oleh pemangku kepentingan terhadap masing-masing atribut atau layanan. Adapun rumus (4) digunakan untuk menghitung nilai Kepentingan ditunjukkan pada persamaan 4.

$$\bar{Y} = \sum_{i=1}^n y_i \quad (4)$$

Dimana:  $\bar{X}$  adalah rata-rata Kinerja;  $x_i$  adalah nilai kinerja

- c. Menghitung nilai Kesesuaian (*Conformity score*)  
 Nilai Kesesuaian merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana kinerja suatu atribut atau layanan sesuai dengan tingkat kepentingannya yang diukur oleh pemangku kepentingan atau pengguna. Adapun rumus (5) digunakan untuk menghitung nilai Kesesuaian ditunjukkan pada persamaan 5.

$$C_i = \frac{x_i}{y_i} \cdot 100\% \quad (5)$$

Dimana:  $C$  adalah nilai kesesuaian

- d. Menghitung nilai rata-rata Kesesuaian (*Mean Conformity score*)  
 Nilai rata-rata Kesesuaian dihitung berdasarkan keseluruhan dari nilai kesesuaian. Nilai ini memberikan gambaran umum tentang sejauh mana kinerja atribut atau layanan secara keseluruhan sesuai dengan tingkat kepentingannya yang diukur oleh pemangku kepentingan. Adapun rumus digunakan untuk menghitung nilai rata-rata Kesesuaian ditunjukkan pada persamaan 6.

$$\bar{C} = \frac{\sum_{i=1}^n C_i}{n} \quad (6)$$

Dimana:  $\bar{C}$  adalah rata-rata Kesesuaian,  $n$  adalah jumlah data

Hasil perhitungan nilai rata-rata Kinerja ( $\bar{X}$ ), nilai rata-rata Kepentingan ( $\bar{Y}$ ), nilai Kesesuaian  $C_i$  dan nilai rata-rata Kesesuaian  $\bar{C}$  ditampilkan pada tabel 7.

**Tabel 7.** Hasil perhitungan nilai rata-rata Kinerja ( $\bar{X}$ ), nilai rata-rata Kepentingan ( $\bar{Y}$ ), nilai Kesesuaian  $C_i$  dan nilai rata-rata Kesesuaian  $\bar{C}$

D	( $x_i$ )	( $y_i$ )	( $C_i$ )
E1	300	219	81
E2	353	265	88
E3	330	406	76
E4	392	310	82
T1	306	221	85
T2	337	259	78
T3	353	441	88
R1	360	277	83
R2	311	231	80
R3	339	260	79
R4	345	258	87
CSI	314	399	85
CS2	334	254	80
CS3	351	443	92
U1	351	262	89
U3	392	303	89
I1	342	262	80
I2	301	230	71
I3	322	232	90
SI1	317	396	79
SI2	359	266	93
SI3	373	458	85

Dengan nilai: ( $\bar{X}$ ) = 340,09; ( $\bar{Y}$ ) = 302,36 dan  $\bar{C}$  = 83,64

5. *Paired Samples Test*

*Paired Samples Test* adalah metode statistik yang digunakan untuk membandingkan dua set pengukuran yang bersifat terkait atau berpasangan. Dalam kasus ini, setiap pengukuran dalam satu set dihubungkan atau dipasangkan dengan pengukuran antar Kinerja dan Harapan. Hasil dari *Paired Samples Test* ditampilkan pada tabel 8.

**Tabel 8.** *Paired Samples Test*

		Paired Samples Test							
		Paired Differences							
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
					Lower	Upper			
Pair 1	KINERJA - HARAPAN	37,72727	76,60361	16,33194	3,76314	71,69141	2,310	21	0,031

Interpretasi hasil dari *Paired Samples Test* menghasilkan beberapa parameter statistic yaitu t-statistik, nilai signifikansi (Sig.), dan korelasi, dapat dijelaskan sebagai berikut.

- T-statistik adalah ukuran yang menunjukkan seberapa jauh rata-rata sampel berbeda dari rata-rata populasi. T-statistik positif = 2,310, menunjukkan bahwa rata-rata sampel secara signifikan lebih tinggi daripada rata-rata populasi, mengindikasikan signifikansi statistik."
- Nilai signifikansi (Sig.) merupakan ukuran seberapa kuat bukti yang dimiliki oleh data terhadap hipotesis nol. Dengan tingkat signifikansi = 0,05, hipotesis yang diajukan adalah:

Hipotesa nol (H0) : Tidak ada perbedaan atau tidak ada hubungan antara variabel Kinerja dan Harapan

Hipotesis (H1) : Ada perbedaan atau ada hubungan antara variabel Kinerja dan Harapan

Dengan tingkat signifikansi 0,05, hasil perhitungan menunjukkan Sig. (2-tailed) sebesar 0,031 < 0,05. Disimpulkan bahwa hasil pengujian tersebut signifikan secara statistik, dan menolak hipotesis nol."

- c. Nilai Korelasi, nilai Korelasi sebesar 0,303 menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel Kinerja dan Harapan. Meskipun nilai korelasi tersebut menunjukkan hubungan, nilai Sig. yang tinggi (0,171), hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik pada tingkat signifikansi 0,05.

Berdasarkan hasil tersebut, terdapat perbedaan signifikan antara kinerja dan harapan, serta hubungan positif antara keduanya meskipun tidak signifikan secara statistik. Oleh karena itu, untuk memenuhi atau melebihi harapan responden, perlu dipertimbangkan tindakan perbaikan atau pengembangan pada variabel yang dianggap penting oleh responden. Analisis lebih lanjut dapat dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang mungkin memengaruhi persepsi dan kinerja variabel tersebut. Implementasi perbaikan atau pengembangan ini dapat meningkatkan kepuasan responden dan mencapai tujuan yang diinginkan.

#### 6. Grafik Kuadran

Grafik Kuadran digunakan untuk memvisualisasikan dan memahami hubungan antara dua dimensi atau variabel. Grafik dengan sumbu X mewakili nilai rata-rata kinerja (*Performance*), dan sumbu Y mewakili nilai rata-rata kepentingan (*Importance*). Grafik dibagi menjadi empat kuadran, yaitu Kuadran I (*Excellent*), Kuadran II (*Fair*), Kuadran III (*Low Priority*), dan Kuadran IV (*Possible Overkill*) [20] [15]. Gambar 2 menampilkan Grafik Kuadran pada IPA. Pembagian variabel pada grafik kuadran IPA memberikan pemahaman tentang posisi relatif setiap variabel dalam hubungannya dengan kepentingan dan kinerjanya. Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing kuadran berdasarkan variabel yang disebutkan:

##### a. Kuadran I

Variabel T3, CS3, dan SI3 berada di Kuadran I, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel ini dianggap sangat penting oleh responden dan memiliki kinerja yang tinggi. Ini adalah hasil yang positif, menandakan bahwa variabel-variabel ini telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan.

Melalui implementasi rekomendasi ini, diharapkan variabel Pengakuan Reputasi (T3), Kemampuan Staf e-service membangun Kepercayaan (CS3), dan Interaksi pasca layanan (SI3) dapat dipertahankan dan ditingkatkan, memberikan pengalaman yang positif kepada pelanggan dan memperkuat hubungan dengan mereka.

##### b. Kuadran II

Variabel E3, CSI, dan SI1 berada di Kuadran II, menunjukkan bahwa variabel-variabel ini dianggap penting oleh responden, tetapi kinerjanya masih rendah. Ini menyarankan adanya potensi untuk perbaikan atau pengembangan pada variabel-variabel ini guna memenuhi harapan pelanggan lebih baik.

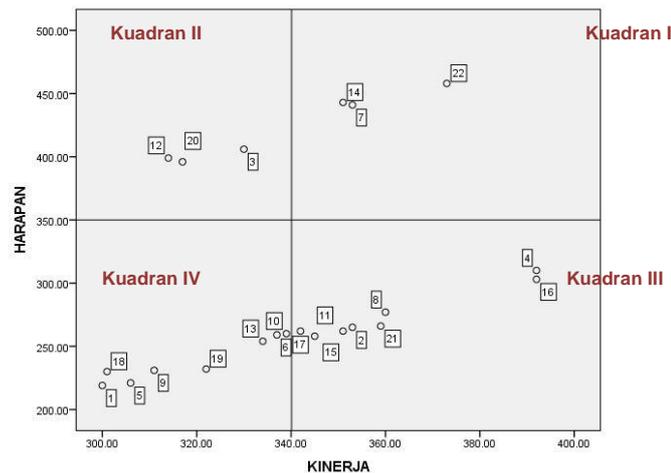
##### c. Kuadran III

Variabel E2, E4, R1, R4, U1, I1, U3, dan SI2 berada di Kuadran III, menunjukkan bahwa variabel-variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah, tetapi kinerjanya tinggi. Meskipun kinerjanya baik, mungkin perlu evaluasi lebih lanjut terkait kepentingan pelanggan terhadap variabel ini.

##### d. Kuadran IV

Variabel E1, T1, T2, R2, R3, CS2, I2, dan I3 berada di Kuadran IV, menunjukkan bahwa variabel-variabel ini dianggap kurang penting oleh responden dan memiliki kinerja yang rendah. Area ini mungkin memerlukan evaluasi lebih lanjut atau tindakan perbaikan untuk memahami alasan kurangnya kepentingan atau kinerja yang kurang memuaskan.

Melalui pembagian ini, maka dapat mengidentifikasi area prioritas (Kuadran I dan II) yang membutuhkan perhatian lebih lanjut untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja. Selain itu, Kuadran III dan IV dapat menjadi fokus untuk evaluasi lebih lanjut dan penentuan strategi tindakan perbaikan.



**Gambar 2.** Grafik Kuadran pada IPA

## 2.4 Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi ini disusun dengan tujuan meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan publik pada Website Layanan Disdukcapil, dengan memberikan penekanan pada aspek-aspek kritis yang diidentifikasi melalui analisis Kuadran III dan Kuadran IV. Adapun rekomendasi perbaikan adalah sebagai berikut:

### 1. Kuadran III

- Variabel E2: Lakukan evaluasi lebih lanjut terkait kepentingan pengguna terhadap desain visual dan instruksi pengisian data melalui survei atau wawancara, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengguna.
- Variabel E3: Lakukan pengembangan website berbasis preferensi pengguna berdasarkan umpan balik pengguna, guna meningkatkan kepuasan dan efektivitas layanan.
- Variabel E4: Lakukan analisis performa teknis terkait kecepatan unduh formulir dan kompatibilitas browser untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja.
- Variabel I2: Terapkan perubahan teknis, seperti kompresi data atau optimisasi kode, untuk meningkatkan kecepatan unduh formulir dan lakukan pengujian dengan berbagai jenis browser, dengan tujuan memastikan aksesibilitas yang lebih luas dan cepat.

### 2. Kuadran IV

- Variabel E1: Lakukan survei untuk memahami sejauh mana pengguna menganggap navigasi intuitif dan keamanan penggunaan kata sandi sebagai prioritas.
- Variabel T2: Lakukan perbaikan navigasi untuk memastikan antarmuka pengguna lebih intuitif dan mudah dinavigasi, serta meningkatkan keamanan penggunaan kata sandi.
- Variabel R3: Lakukan evaluasi proses respon staf e-service untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dalam hal kecepatan respons.
- Variabel CS2: Lakukan pembaruan sistem untuk memastikan kecepatan dan akurasi proses pengelolaan informasi oleh staf pelayanan.
- Variabel I3: Berikan pelatihan kepada tim layanan pelanggan dengan tujuan meningkatkan kecepatan respons.

Dengan fokus pada variabel-variabel kritis dalam Kuadran III dan Kuadran IV, diharapkan perbaikan ini dapat memberikan dampak positif terhadap efisiensi, keandalan, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu platform E-Government untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik, memahami kebutuhan pengguna, dan mencapai tujuan peningkatan yang diinginkan.

## 3. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

- Indeks *e-service* yang dihasilkan dari ILPE memberikan gambaran holistik tentang kinerja layanan publik pada platform E-Government. Dengan nilai indeks *e-service* = 3.417, dapat diinterpretasikan bahwa kinerja layanan E-Government Disdukcapil Kota Palembang dinilai sangat baik. Hal ini mencerminkan keunggulan layanan tersebut, sehingga masyarakat Kota Palembang dapat merasakan manfaat dan kenyamanan dalam mengakses berbagai layanan yang disediakan.

2. Hasil analisis *Paired Samples Test*, terdapat beberapa parameter statistik yang memberikan wawasan terhadap tingkat kepuasan responden terkait dengan kinerja dan harapan pada variabel yang dievaluasi. Berdasarkan nilai T-Statistik positif =2,310, nilai signifikansi =0,031 dan nilai Korelasi =0,303, dapat disimpulkan bahwa pada penilaian tingkat kepuasan responden, variabel yang dievaluasi memiliki perbedaan signifikan antara kinerja dan harapan. Meskipun hubungan positif terdeteksi, signifikansi statistik dalam hubungan tersebut masih perlu dipertimbangkan, oleh karena itu, rekomendasi perbaikan atau pengembangan pada variabel tersebut perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan responden.
3. Hasil Analisa IPA, Kuadran I = 3 indikator yaitu T3, CS3, dan SI3 , Kuadran II= 3 indikator, yaitu E3, CSI, dan SI1, Kuadran III=8 indikator, yaitu E2, E4, R1, R4, U1, I1, U3, dan SI2 dan kuadran IV = 8 indikator, yaitu E1, T1, T2, R2, R3, CS2, I2, dan I3. Kuadran I perlu dipertahankan atau ditingkatkan kinerjanya, Kuadran II diarahkan untuk meningkatkan kinerja variabel-variabel yang dianggap penting tetapi masih memiliki kinerja rendah. Sementara itu, Kuadran III dan IV menjadi fokus evaluasi lebih lanjut serta strategi tindakan perbaikan.
4. Rekomendasi perbaikan untuk variabel-variabel kritis dalam Kuadran III adalah (1) Perbaikan harus dilakukan dengan memahami kebutuhan pengguna melalui survei dan wawancara; (2) Fokuskan peningkatan kinerja pada variabel yang berada di Kuadran III (3) Menanggapi sebaik mungkin ekspektasi dari pengguna; (4) Komunikasi antar operator dan pengguna perlu ditingkatkan untuk memberikan layanan uptodate kepada pengguna.
5. Rekomendasi Perbaikan pada Kuadran IV adalah (1) Evaluasi dan tingkatkan kualitas untuk variabel kepentingan variabel di Kuadran IV; (2) Lakukan inovasi berkelanjutan untuk memastikan fitur-fitur tetap relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna; (3) Personalisasi pengalaman pengguna dan edukasi pengguna untuk meningkatkan pemahaman terhadap fitur-fitur yang mungkin kurang dikenal.

Melalui implementasi rekomendasi ini, diharapkan Website Layanan Disdukcapil dapat mencapai tingkat kualitas yang lebih tinggi, memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna, dan memenuhi harapan masyarakat dalam penggunaan layanan publik secara elektronik. Proses evaluasi dan adaptasi kontinu harus menjadi bagian integral dari strategi, dengan melibatkan pengguna dalam siklus pengembangan untuk memastikan responsif terhadap perubahan kebutuhan dan preferensi mereka. Keseluruhan, langkah-langkah ini diarahkan untuk mengoptimalkan kinerja layanan publik dan memperkuat posisi platform E-Government sebagai solusi yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

## REFERENSI

- [1] M. Paensi, Z. R. Mair, I. Permatasari, and M. I. Jambak, "Analisis Penggunaan Aplikasi E-Sumsel dalam Pembuatan Surat Tugas dan Taksasi SPPD Pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Sumatera Selatan," *J. Softw. Eng. Comput. Intell.*, vol. 01, no. 02, pp. 101–106, 2023.
- [2] Admin Itjen Kemdikbud, "Mengenal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik: Transformasi Menuju Efisiensi dan Transparansi," *Inspektorat Jenderal Kemendikbudristek*, 2023. <https://itjen.kemdikbud.go.id/web/mengenal-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-transformasi-menuju-efisiensi-dan-transparansi/> (accessed Jan. 15, 2024).
- [3] J. R. Riwakore, F. Habaora, and T. Terttiaavini, "Good Governance Dalam Mengukur Kinerja Lembaga Negara (Review)," *J. Pemerintah. dan Polit.*, vol. 7, no. 1, pp. 1–10, 2022, doi: 10.36982/jpg.v7i1.1974.
- [4] A. Disdukcapil, "Portal Layanan Publik Disdukcapil Kota Palembang Semua Pelayanan Administrasi Kependudukan," *Portal Disdukcapil Kota Palembang*, 2021. <https://disdukcapil.palembang.go.id/> (accessed Jan. 15, 2024).
- [5] A. Heryati *et al.*, "Sistem Informasi Problem Report Technical Support Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Berbasis Website," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 13, no. 3, pp. 194–199, 2023, doi: 10.36982/jiig.v13i3.2694.
- [6] D. Prihartono and R. W. Tuti, "Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Governance Pada Era Revolusi Industri 4.0," *Kebijak. J. Ilmu Adm.*, vol. 14, no. 2, pp. 192–201, 2023, doi: 10.23969/kebijakan.v14i2.5179.
- [7] Terttiaavini, "Analisa Faktor Keberhasilan Dalam Memanfaatkan Teknologi Informasi Pada Pelaksanaan eKTP di Kota Palembang," *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf. Yogyakarta*, pp. 10–15, 2013.
- [8] M. D. Kiswanto, T. Terttiaavini, and A. Sanmorino, "Analisis Layanan Website Perpustakaan Sumatera Selatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna," *J. Ilm. Matrik*, vol. 19 No.3, no. 629, pp. 217–226, 2017.
- [9] A. Heryati, I. Zaliman, T. Terttiaavini, Mulyati, Harsi Romli, and A. T. Martadinata, "Evaluation of E-Government Performance using the Electronic Public Service Index as a Benchmarking Standard for Public Services Evaluasi Kinerja E-Government dengan menggunakan Indeks Layanan Publik Elektronik sebagai Standar Benchmarking Layanan Publik," *MALCOM Indones. J. Mach. Learn. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 51–56, 2024, doi: <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i1.1004>.
- [10] A. Addas, A. Maghrabi, and R. Goldblatt, "Public open spaces evaluation using importance-

- performance analysis (IPA) in Saudi Universities: The case of King Abdulaziz University, Jeddah,” *Sustain.*, vol. 13, no. 2, pp. 1–16, 2021, doi: 10.3390/su13020915.
- [11] I. Rašovsk', M. Kubickova, and Kateřina Ryglóv'a, “Importance – performance analysis approach to destination management,” *Tour. Econ.*, no. February, pp. 1–8, 2020, doi: 10.1177/1354816620903913.
- [12] T. Kumolo, “Kepmen NO 595 Tahun 2020 Pedoman Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik,” 2020
- [13] T. Terttiaavini, Y. Hartono, and Ermatitia, “Perbandingan Metode Simple Additive Weighting dan Metode Weighted Performance Indicator Untuk Penilaian Kinerja Dosen,” *Int. J. Mod. Educ. Comput. Sci.*, vol. 11, no. 6, pp. 1–7, 2019, doi: 10.5815/ijmeecs.2019.06.01.
- [14] I. Ercan, B. Yazici, D. Sigirli, B. Ediz, and I. Kan, “Examining cronbach alpha, theta, omega reliability coefficients according to the sample size,” *J. Mod. Appl. Stat. Methods*, vol. 6, no. 1, pp. 291–303, 2007, doi: 10.22237/jmasm/1177993560.
- [15] J. A. Martilla, And, and J. C. James, “Importance-Per Analysis,” *J. Mark.*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 2010.
- [16] R. Nunkoo, V. Teeroovengadum, C. M. Ringle, and V. Sunnassee, “Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating,” *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 91, no. October, p. 102414, 2020, doi: 10.1016/j.ijhm.2019.102414.
- [17] A. Arbore and B. Busacca, “Rejuvenating importance-performance analysis,” *J. Serv. Manag.*, vol. 22, no. 3, pp. 409–430, 2011.
- [18] A. Fatoni, K. Adi, and A. P. Widodo, “Framework and Importance Performance Analysis Method to Evaluate the Implementation of Information Systems,” in *Web of Conferences ICENIS*, 2020, pp. 1–10.
- [19] A. Hinderks, A. L. Meiners, F. J. Domínguez-Mayo, and J. Thomaschewski, “Applying Importance-Performance Analysis (IPA) to interpret the results of the user experience questionnaire (UEQ),” *J. Web Eng.*, vol. 19, no. 2, pp. 243–266, 2020, doi: 10.13052/jwe1540-9589.1926.
- [20] J. Esmailpour, K. Aghabayk, M. Abrari Vajari, and C. De Gruyter, “Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country,” *Transp. Res. Part A Policy Pract.*, vol. 142, no. October, pp. 129–150, 2020, doi: 10.1016/j.tra.2020.10.020.