

ANALISIS KUALITAS LAYANAN PANDU CAKTI KABUPATEN TULUNGAGUNG MENGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Rangga Pambudi

NPP. 33.0575

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: ranggapambudi13@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Ruth Roselin Erniawaty Nainggolan, SP., M.Si

Email: ruth_roselin@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): The digitalization of civil registration services through the Electronic-Based Government System (SPBE) requires local governments to provide high-quality website services. However, Tulungagung Regency's SPBE index in 2023 only reached 2.38 with a "Fair" predicate. The Department of Population and Civil Registration developed the Pandu Cakti website as an integrated portal for village operators, yet its implementation still faces various technical challenges such as login failures, slow loading speeds, non-responsive user interfaces, and the lack of systematic service quality evaluation from the user's perspective. This creates a contextual gap that underlines the urgency of this study. **Purpose:** This study aims to analyze the service quality of the Pandu Cakti website based on the WebQual 4.0 dimensions and to determine improvement priorities using Importance-Performance Analysis (IPA). **Method:** This research employs a quantitative approach with a descriptive research design. The respondents consist of 73 village and urban-village operators who are active users of Pandu Cakti, selected from a population of 271 villages/urban villages using the Slovin formula (10% margin of error) and a purposive cluster random sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire measuring three WebQual 4.0 dimensions (usability, information quality, and service interaction quality). Data analysis techniques include data quality tests, descriptive analysis, conformity level computation, and IPA quadrant mapping. **Result:** The findings show that the average importance score is 4.59 and actual performance is 4.14, with an overall conformity level of 91.68% and a total gap value of -0.442, indicating that the service quality is relatively good but has not fully met the operators' expectations. The information quality indicator IQ9 (information accuracy) and service interaction quality indicators SIQ20 (system and administrator responsiveness) and SIQ21 (access and loading speed) are positioned in Quadrant I as top priorities for improvement. Conversely, most other indicators are located in Quadrant II and thus need to be maintained. **Conclusion:** This study concludes that the service quality of the Pandu Cakti website is relatively good but possesses negative gaps regarding stability, speed, and responsiveness that require urgent enhancements. It is recommended that the Department of Population and Civil Registration of Tulungagung Regency focus on improving system stability, optimizing access speed, strengthening support services, and refining the user interface to support more effective and accountable civil registration services. **Keywords:** Civil Registration; Importance-Performance Analysis; Pandu Cakti; WebQual 4.0; Website Service Quality.

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menuntut pemerintah daerah menghadirkan layanan website yang berkualitas. Namun, Indeks SPBE Kabupaten Tulungagung tahun 2023 baru mencapai angka 2,38 dengan predikat "Cukup". Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan website Pandu Cakti sebagai portal pelayanan terpadu bagi operator desa/kelurahan, namun dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti kegagalan akses login, kecepatan loading yang lambat, antarmuka tidak responsif, serta belum adanya evaluasi kualitas layanan yang sistematis dari perspektif pengguna. Hal ini menjadi kesenjangan kontekstual (contextual gap) yang mendasari pentingnya penelitian ini. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas layanan website Pandu Cakti Kabupaten Tulungagung berdasarkan dimensi WebQual 4.0 dan menentukan prioritas perbaikan melalui Importance-Performance Analysis (IPA). **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Responden berjumlah 73 operator desa/kelurahan pengguna aktif Pandu Cakti yang diambil dari total populasi 271 desa/kelurahan menggunakan rumus Slovin (margin of error 10%) dan teknik purposive cluster random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert yang mengukur tiga dimensi WebQual 4.0 (usability, information quality, dan service interaction quality). Teknik analisis data meliputi uji kualitas data, analisis deskriptif, tingkat kesesuaian, dan pemetaan kuadran Importance-Performance Analysis (IPA). **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan rata-rata skor kepentingan (importance) sebesar 4,59 dan kinerja aktual (performance) sebesar 4,14 dengan tingkat kesesuaian 91,68% dan nilai gap keseluruhan $-0,442$, yang berarti kualitas layanan cukup baik namun belum memenuhi harapan operator secara penuh. Dimensi information quality pada indikator IQ9 (akurasi informasi) serta dimensi service interaction quality pada indikator SIQ20 (responsivitas sistem dan admin) dan SIQ21 (kecepatan akses dan loading) berada pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan. Sebaliknya, mayoritas indikator lain (kemudahan penggunaan, navigasi, kelengkapan informasi, dan fitur bantuan) berada di Kuadran II dan harus dipertahankan. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan website Pandu Cakti dinilai cukup baik namun memiliki kesenjangan negatif pada aspek stabilitas, kecepatan, dan responsivitas yang memerlukan perbaikan mendesak. Disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memfokuskan peningkatan pada stabilitas sistem, optimasi kecepatan akses, penguatan dukungan layanan, dan penyempurnaan antarmuka demi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan akuntabel. **Kata kunci:** Administrasi Kependudukan; Importance-Performance Analysis; Kualitas Layanan Website; Pandu Cakti; WebQual 4.0.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi tata kelola pemerintahan melalui digitalisasi merupakan pilar utama dalam agenda reformasi birokrasi kontemporer di Indonesia. Kebijakan ini secara yuridis diamanatkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mendorong seluruh instansi pemerintah untuk beralih dari model pelayanan konvensional menuju sistem digital terpadu demi mewujudkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi publik. Kendati demikian, implementasi SPBE di tingkat daerah masih menghadapi tantangan

kapasitas yang timpang. Sebagai contoh, Pemerintah Kabupaten Tulungagung pada tahun 2023 mencatatkan nilai Indeks SPBE sebesar 2,38 yang menempatkannya pada predikat "Cukup". Angka ini mengindikasikan bahwa infrastruktur dan adopsi layanan digital di daerah tersebut masih memerlukan langkah-langkah optimasi dan evaluasi yang mendalam agar mampu menghasilkan performa pelayanan publik yang ideal. Sebagai bentuk respons strategis terhadap tuntutan digitalisasi administrasi kependudukan (adminduk) dan operasionalisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tulungagung meluncurkan sebuah inovasi berbasis web bernama Pandu Cakti (Pelayanan Terpadu Cepat, Akurat, Terintegrasi) pada Oktober 2021. Platform ini dikembangkan secara khusus untuk memangkas jalur birokrasi penanganan dokumen kependudukan dengan cara memposisikan operator di tingkat desa dan kelurahan sebagai pengguna utama (*primary users*). Melalui skema ini, operator desa menjadi garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan sistem untuk memasukkan, memverifikasi, dan mengirimkan data permohonan dokumen milik warga secara kolektif ke sistem dinas kabupaten.

Sejak pertama kali diluncurkan, grafik tren penggunaan website Pandu Cakti oleh para operator desa/kelurahan terus menunjukkan peningkatan kuantitas pemohon yang sangat masif. Namun, lonjakan beban kerja dan adopsi sistem ini ternyata tidak dibarengi dengan stabilitas performa teknis infrastruktur website yang memadai. Di lapangan, para operator kerap kali dihadapkan pada 11 kendala teknis krusial yang mengganggu aktivitas pelayanan sehari-hari. Kendala-kendala utama tersebut meliputi terjadinya pemutusan sesi secara tiba-tiba (*session timeout*) yang berulang, kegagalan sistem saat memproses perintah masuk (*login*) pada jam-jam sibuk kerja, kecepatan pemuatan halaman (*loading*) yang sangat lambat, serta ketidakberdayaan antarmuka website saat diakses melalui perangkat bergerak (*mobile non-responsive user interface*). Masalah teknis yang terjadi secara berulang dengan frekuensi tinggi ini pada akhirnya menimbulkan implikasi negatif yang sistemis, seperti penundaan penyelesaian dokumen kependudukan masyarakat, peningkatan beban kognitif operator, dan penurunan kepuasan publik terhadap kinerja birokrasi pemerintahan daerah. Oleh karena itu, diperlukan sebuah studi evaluasi yang objektif dan ilmiah untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan website tersebut berjalan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan mengidentifikasi prioritas penanganannya menggunakan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan masalah (*research gap*) dalam penelitian ini ditunjukkan melalui kontradiksi antara indikator adopsi kuantitatif sistem dengan realitas kualitas layanan teknis yang dirasakan secara empiris di lapangan. Di satu sisi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung berhasil mencatatkan statistik kenaikan jumlah pemohon dan perluasan pemanfaatan website Pandu Cakti di seluruh wilayah administrasi desa dan kelurahan. Namun, di sisi lain, peningkatan kuantitas penggunaan tersebut berjalan beriringan dengan keluhan teknis yang tidak berkesudahan dari para operator desa yang mengalami hambatan langsung dalam operasionalisasi harian sistem.

Kesenjangan konseptual (*conceptual gap*) ini semakin diperparah oleh fakta bahwa semenjak website Pandu Cakti beroperasi dari akhir tahun 2021 hingga saat ini, belum pernah dilakukan proses audit maupun evaluasi kualitas sistem yang bersifat komprehensif, terstruktur, dan tervalidasi secara ilmiah dari sudut pandang pengalaman pengguna (*user experience*). Pihak manajemen pengembang sistem cenderung melihat keberhasilan aplikasi hanya dari aspek ketersediaan fitur (*fitur-oriented*), tanpa memiliki parameter terukur untuk mendeteksi apakah dimensi kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan yang disediakan telah memenuhi standar ekspektasi dan

kebutuhan riil dari operator desa selaku ujung tombak pelayanan adminduk.

1.3 Urgensi Penelitian

Melaksanakan penelitian evaluasi ini memiliki urgensi yang sangat mendesak demi menyelamatkan kelancaran rantai pelayanan publik kependudukan di Kabupaten Tulungagung. Hasil akhir dari kajian ini akan memberikan sumbangsih berupa draf landasan empiris serta rekomendasi taktis berbasis data riil (*actionable insights*) bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam menentukan arah kebijakan pembenahan sistem informasi mereka. Mengingat posisi operator desa sangat strategis sebagai intermedias antara masyarakat dan pemerintah daerah, mengidentifikasi kelemahan website berdasarkan perspektif mereka menjadi kunci utama agar perbaikan infrastruktur IT dapat berjalan tepat sasaran dan efisien dalam alokasi anggaran.

Apabila penelitian ini diabaikan dan tidak segera dilaksanakan, maka pemetaan area prioritas kerusakan sistem tidak akan pernah terwujud dengan jelas. Dampak buruk jangka panjangnya adalah kendala teknis seperti kegagalan *login* dan kelambatan sistem akan terus berlanjut, mengakibatkan penumpukan berkas dokumen kependudukan publik, menurunkan moral kerja aparatur desa, serta berisiko menggagalkan pencapaian target pemenuhan asas efektivitas dan transparansi tata kelola pemerintahan digital yang diwajibkan oleh regulasi perundang-undangan nasional mengenai SPBE dan SIAK.

1.4 Penelitian Terdahulu

Sebagai fondasi akademis, peneliti meninjau lima literatur ilmiah terdahulu yang relevan untuk membangun komparasi objektif serta mempertegas posisi kebaruan dari studi ini.

1. Prasetijowati dkk. pada tahun 2024 yang mengkaji tentang inovasi pelayanan akta kelahiran melalui pengembangan platform berbasis website bernama Plavon Dukcapil di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian tersebut menggunakan studi kepustakaan dengan pendekatan kualitatif dengan fokus utama menguji efektivitas digitalisasi birokrasi publik, di mana hasil temuannya membuktikan bahwa inovasi web tersebut mampu menciptakan praktik administrasi yang ramah pengguna, digital, serta menaikkan derajat efisiensi pelayanan secara signifikan.

2. Dilla dan Hany pada tahun 2022 yang secara khusus mengeksplorasi keberadaan aplikasi Pandu Cakti di Kabupaten Tulungagung dalam koridor analisis inovasi administrasi kependudukan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini memosisikan Pandu Cakti sebagai model percontohan digitalisasi pelayanan publik lokal yang terintegrasi, yang mana hasil analisisnya menyimpulkan bahwa kehadiran aplikasi berbasis Android tersebut memberikan dampak nyata berupa peningkatan akurasi pengelolaan data kependudukan dan transparansi waktu layanan bagi warga setempat.

3. Saddam pada tahun 2024 yang menggeser lokus analisis pada aspek kesiapan sumber daya manusia melalui judul studi tingkat *e-readiness* operator pelaksana dalam implementasi aplikasi Pandu Cakti di Kabupaten Tulungagung. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif berbasis kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), Saddam mengukur persepsi operator pelaksana melalui pengumpulan data kuesioner dan wawancara. Hasil olah data statistiknya menegaskan bahwa mayoritas indikator kesiapan operator berada pada kategori siap dengan perolehan skor di atas 3,4, terkecuali pada dimensi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) aplikasi yang masih berada di bawah

angka 3,3 (kategori cukup siap). Temuan ini menekankan mutlakannya pemberian pelatihan intensif dan membenahan kualitas internal aplikasi agar dapat dioperasikan secara optimal di tingkat desa.

4. Amelia pada tahun 2020 yang melakukan analisis kualitas layanan website BPJS Kesehatan dengan menerapkan metode kuantitatif *WebQual 4.0*. Melalui penyebaran kuesioner berskala likert, penelitian Amelia berhasil mengonfirmasi bahwa dimensi *usability* (kegunaan) dan *service interaction* (interaksi layanan) memegang peran paling determinan dalam membentuk kepuasan total pengguna, sehingga pengelola disarankan fokus membenahi kualitas isi konten informasi demi pertumbuhan platform ke arah yang lebih baik.

5. Mandias dkk. pada tahun 2021 yang menguji kualitas website situs SLA Tompaso menggunakan kombinasi metode kuantitatif *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Studi tersebut menemukan adanya gap kesenjangan negatif antara rata-rata nilai kinerja aktual yang menyentuh angka 4,223 dengan rata-rata harapan ideal pengguna yang bertengger di angka 4,692. Mandias dkk. menyimpulkan bahwa performa platform dinilai sudah baik namun masih memiliki kelemahan mendasar pada aspek *usability*, sehingga rekomendasi aksi difokuskan pada rekonstruksi fitur internal dan kemudahan navigasi menu situs.

Untuk melengkapi dan memetakan tren konseptual dari seluruh literatur sejenis, peneliti juga melakukan analisis bibliometrik tingkat lanjut berbantuan *Dimensions AI* dan aplikasi *VOSviewer* terhadap 1.000 artikel ilmiah yang terbit dalam kurun waktu 10 tahun terakhir dengan kata kunci analisis, layanan, *e-government*, *WebQual 4.0*, dan *Importance-Performance Analysis*. Berdasarkan hasil visualisasi jaringan (*Network Visualization*), visualisasi tumpang-tindih (*Overlay Visualization*), serta melalui visualisasi kerapatan (*Density Visualization*), terlihat bahwa area *e-government* lokal dan pengujian spesifik pada platform pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah atau dalam konteks geografis "Indonesia" masih menunjukkan ruang kosong dengan kerapatan rendah inilah yang menjadi peluang ilmiah berharga bagi peneliti untuk memberikan kontribusi baru guna mengisi kekosongan literatur evaluasi digitalisasi pemerintahan daerah di Indonesia.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah (*novelty*) yang diusung dalam penelitian ini terletak pada keunikan integrasi kerangka kerja metodologis yang digabungkan dengan konteks objek serta subjek penelitian yang sangat spesifik. Penelitian-penelitian terdahulu yang mengupas tentang website Pandu Cakti di Kabupaten Tulungagung seperti yang dikerjakan oleh Dilla dan Hany (2022) maupun Saddad (2024) hanya terbatas pada analisis implementasi inovasi kualitatif dan kesiapan SDM, namun belum pernah mengintegrasikan kombinasi *framework WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) secara empiris. Di sisi lain, studi yang mengawinkan *WebQual 4.0* dan IPA seperti yang dilakukan oleh Mandias dkk. (2021) menguji objek dalam domain platform pembelajaran elektronik (*e-learning website*) dengan target pengguna masyarakat umum yang heterogen. Dengan demikian, penelitian ini diklaim sebagai penelitian yang pertama kali mengintegrasikan secara utuh teori kesuksesan sistem informasi *DeLone & McLean* (sebagai *Grand Theory*), instrumen pengukuran *WebQual 4.0* (22 indikator operasional), dan matriks kuadran *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam konteks website *e-government* pelayanan administrasi kependudukan lokal, dengan memfokuskan subjek penelitian secara eksklusif kepada operator desa/kelurahan sebagai pengguna utama (*primary users*). Pendekatan hibrida ini tidak hanya memotret kualitas sistem terkini, melainkan langsung menyajikan peta jalan (*roadmap*) perbaikan yang konkret bagi pemangku kebijakan.

1.6 Tujuan

Penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menguji ada tidaknya perbedaan kesenjangan

(gap) yang signifikan antara skor tingkat harapan (*importance*) dan skor penilaian kinerja aktual (*performance*) pada masing-masing indikator yang melekat pada dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* dari *WebQual 4.0* terhadap layanan website Pandu Cakti Kabupaten Tulungagung. Lebih lanjut, penelitian ini bertujuan untuk memetakan posisi masing-masing indikator kualitas tersebut ke dalam matriks empat kuadran *Importance-Performance Analysis* (IPA) guna merumuskan prioritas perbaikan yang strategis dan tepat sasaran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain survei *cross-sectional* guna mengevaluasi kualitas layanan dan memetakan persepsi operator terhadap website Pandu Cakti di Kabupaten Tulungagung. Pendekatan *theory-driven descriptive* diadopsi secara spesifik dengan menggabungkan kerangka teori kesuksesan sistem informasi, dimensi pengukuran *WebQual 4.0*, dan kerangka diagnostik *Importance-Performance Analysis* (IPA) tanpa melakukan pengujian hipotesis inferensial. Populasi dalam studi ini bersifat finit, mencakup keseluruhan 271 perangkat desa dan kelurahan yang berstatus sebagai pengguna aktif sistem. Guna menjamin homogenitas dan representasi proporsional dari 19 kecamatan yang ada, teknik penarikan sampel menggunakan *purposive cluster random sampling*. Berdasarkan perhitungan matematis formula Slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan batas toleransi kesalahan 10%, ukuran sampel representatif ditetapkan sebanyak 73 responden. Pengumpulan data primer dilaksanakan pada rentang Agustus 2024 hingga Juni 2025 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menggunakan instrumen kuesioner tertutup berbasis skala Likert lima poin melalui platform digital Google Form. Kuesioner tersebut dirancang secara terstruktur dengan total 52 butir pertanyaan (termasuk profil demografis) guna mengukur tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) pada 22 indikator yang melekat di tiga dimensi utama *WebQual 4.0*, yakni *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Sebagai langkah triangulasi dan pelengkap informasi, teknik pengumpulan data sekunder turut dilakukan melalui dokumentasi dan studi literatur yang relevan dengan lokus penelitian.

Sebelum memasuki tahapan pengolahan data inti, seluruh instrumen penelitian diuji kelayakannya melalui uji validitas empiris menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan ambang batas penerimaan $r_{xy} \geq 0.30$, serta uji reliabilitas menggunakan formula *Cronbach's Alpha* di mana nilai ≥ 0.70 ditetapkan sebagai standar minimal konsistensi internal kuesioner. Setelah instrumen dipastikan valid dan reliabel, tahap analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung nilai sentral rata-rata (*mean*) dan mendeteksi variasi sebaran data melalui standar deviasi. Untuk setiap indikator pelayanan. Kesenjangan kualitas layanan secara spesifik diidentifikasi melalui perhitungan gap individu $Gap_i = Performance_i - Importance_i$ dan uji tingkat kesesuaian responden $T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$ guna memverifikasi persentase pemenuhan ekspektasi pengguna. Hasil analisis deskriptif dan kesenjangan tersebut pada akhirnya dipetakan secara holistik ke dalam diagram kartesius *Importance-Performance Analysis* yang terbagi ke dalam empat kuadran strategis. Penentuan garis potong (*cut-off points*) matriks IPA menggunakan pendekatan grand mean yang berlaku objektif untuk sumbu vertikal kepentingan dan sumbu horizontal kinerja. Melalui pemetaan tersebut, setiap indikator akan terklasifikasi secara presisi ke dalam kuadran penanganan yakni *Concentrate Here*, *Keep Up the Good Work*, *Low Priority*, atau *Possible Overkill* yang secara langsung akan menjadi acuan landasan bagi perumusan rekomendasi perbaikan taktis dan prioritas alokasi sumber daya pengelolaan website Pandu Cakti di masa mendatang. Mekanisme interpretasi kuadran *importance-performance analysis* pada tabel berikut :

Tabel 1.
Tabel Interpretasi Kuadran IPA

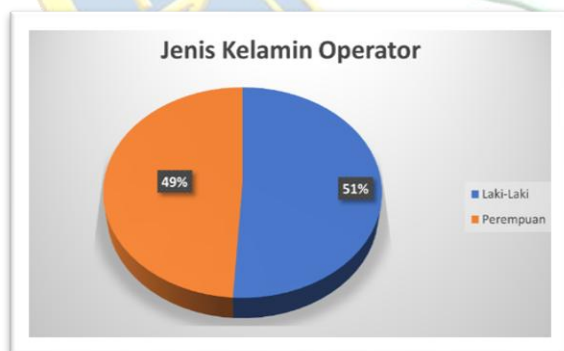
Kondisi	Kuadran
$\bar{Y}_i \geq \bar{Y}$ DAN $\bar{X}_i < \bar{X}$	Kuadran I (<i>Concentrate Here</i>)
$\bar{Y}_i \geq \bar{Y}$ DAN $\bar{X}_i \geq \bar{X}$	Kuadran II (<i>Keep Up the Good Work</i>)
$\bar{Y}_i < \bar{Y}$ DAN $\bar{X}_i < \bar{X}$	Kuadran III (<i>Low Priority</i>)
$\bar{Y}_i < \bar{Y}$ DAN $\bar{X}_i \geq \bar{X}$	Kuadran IV (<i>Possible Overkill</i>)

Sumber : Diolah Peneliti (2026)

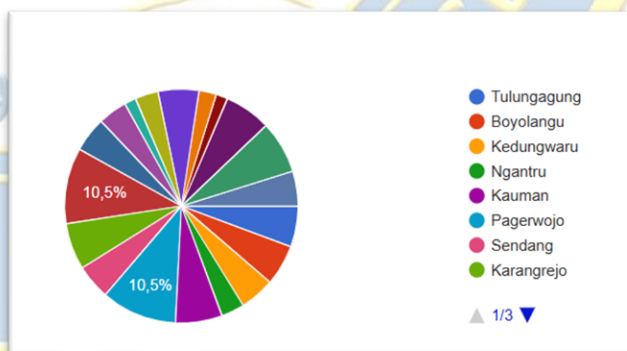
III. Hasil dan Pembahasan

3.1 Distribusi Responden

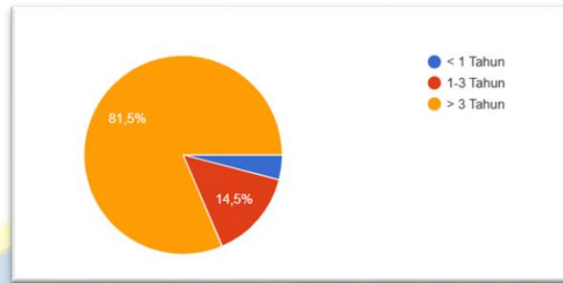
Penelitian ini berfokus pada pengguna aktif inovasi layanan digital Pandu Cakti (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cepat, Akurat, Terintegrasi) yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tulungagung. Melalui penyebaran kuesioner digital berbasis Google Form yang dilaksanakan pada 5 hingga 24 Januari 2026, penelitian ini berhasil menjangkau 124 respons awal. Berdasarkan perhitungan formula Slovin dengan batas toleransi kesalahan 10%, respons tersebut disortir menjadi 73 responden valid yang merepresentasikan 26,92% dari total populasi 271 desa/kelurahan. Teknik purposive cluster random sampling memastikan bahwa setiap responden mewakili frekuensi 1–2 operator per desa secara merata di 19 kecamatan yang ada di Kabupaten Tulungagung, termasuk wilayah pinggiran seperti Boyolangu dan Pagerwojo yang menunjukkan antusiasme partisipasi tinggi. Secara demografis, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 37 orang (51,1%), sedangkan responden perempuan berjumlah 36 orang (48,9%). Hal yang paling fundamental dari profil responden adalah tingkat pengalaman kerja; sebanyak 81,5% merupakan operator senior yang telah mengabdikan lebih dari 3 tahun. Tingginya jam terbang ini mengindikasikan bahwa penilaian yang diberikan oleh responden terhadap kualitas website Pandu Cakti bersifat robust, sangat kredibel, dan didasarkan pada intensitas interaksi empiris yang memadai.



Gambar 1a. Distribusi Jenis Kelamin



Gambar 1b. Distribusi Pembagian Kecamatan



Gambar 1c. Distribusi Pengalaman Kerja

3.2 Hasil Pengujian Kualitas Data

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, instrumen pengukuran dievaluasi melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27. Uji validitas dilakukan terhadap 44 indikator pernyataan (baik dari aspek importance maupun performance) dengan membandingkan nilai korelasi hitung terhadap nilai r tabel sebesar 0,199 (pada signifikansi 5% dengan ($df = 73$)). Hasil pengujian menunjukkan bahwa keseluruhan 44 item pernyataan memiliki nilai r hitung $> 0,199$, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid dan layak digunakan.

Selanjutnya, uji reliabilitas Cronbach's Alpha diterapkan pada item-item yang telah valid untuk mengukur konsistensi internal kuesioner. Instrumen dinyatakan andal apabila melampaui ambang batas 0,60.

Tabel 2.

Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	Reliabilitas Instrumen	Keterangan
1	Usability (Importance)	0,941	Reliabel
2	Information Quality (Importance)	0,932	Reliabel
3	Service Interaction Quality (Importance)	0,947	Reliabel
4	Usability (Performance)	0,985	Reliabel
5	Information Quality (Performance)	0,972	Reliabel
6	Service Interaction Quality (Performance)	0,989	Reliabel

Sumber : Diolah Peneliti (2026)

3.3 Pembahasan Analisis Deskriptif

Evaluasi kualitas layanan website Pandu Cakti ditelaah melalui analisis sentral data, sebaran distribusi frekuensi, serta analisis tingkat kesesuaian antara ekspektasi dan realita di lapangan. Dengan hasil sebagai berikut :

A. Analisis Rata-Rata dan Distribusi Frekuensi: Sebanyak 91,85% responden menganggap seluruh variabel kualitas layanan sangat penting (rata-rata importance = 4,59). Namun, pada tataran kinerja aktual, persentase kepuasan berada di angka 82,32% (rata-rata performance = 4,14).

B. Standar Deviasi: Keseragaman persepsi responden tergolong sangat konsisten. Nilai rata-rata standar deviasi untuk aspek kepentingan adalah 0,670 (konsensus sangat tinggi), dan untuk aspek kinerja adalah 0,788 (konsensus tinggi).

C. Analisis Kesenjangan (Gap): Terdapat defisit kesenjangan secara agregat sebesar -0,442, yang secara matematis membuktikan bahwa kinerja aktual website Pandu Cakti belum mampu mengejar ekspektasi krusial para operator.

3.5 Diskusi Temuan Lainnya

Di luar pemetaan teknis diagram IPA, temuan lapangan mengungkap wawasan menarik yang berkaitan langsung dengan efisiensi tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Disdukcapil. Ketimpangan prioritas antara aspek esensial (seperti kecepatan loading) dengan aspek kosmetik (seperti antarmuka visual) menunjukkan bahwa pengguna garis depan lebih mementingkan utilitas absolut dibandingkan pengalaman visual.

Lebih jauh, dari sisi implementasi layanan yang sejalan dengan semangat "cepat, mudah, gratis dan membahagiakan," pengurusan dan penginputan data kini sudah 100% digital di tingkat desa. Namun, terdapat masukan inovatif yang sangat taktis dari lapangan: siklus layanan administrasi ini dapat disempurnakan dengan menerapkan teknologi cetak mandiri (*electronic print*) di kantor desa/kelurahan, sehingga masyarakat atau operator tidak perlu lagi melakukan pengambilan fisik dokumen secara manual ke kantor dinas kabupaten. Optimalisasi alur ini tidak hanya akan mempercepat birokrasi, tetapi berpotensi menaikkan nilai kepuasan sistem (*net benefits*) di masa mendatang. Temuan ini sekaligus membuka ruang diskursus teoretis lebih luas, di mana evaluasi seperti *WebQual 4.0* berpotensi disinergikan dengan kerangka evaluasi sistem informasi lain, seperti model *DeLone & McLean*, demi memetakan kepuasan end-user secara lebih holistik.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini berhasil mengevaluasi kualitas layanan website Pandu Cakti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung secara objektif menggunakan kerangka kerja *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil analisis deskriptif menunjukkan nilai rata-rata kepentingan (*importance*) sebesar 4,59 dan kinerja aktual (*performance*) sebesar 4,14, yang menghasilkan nilai kesenjangan (*gap*) keseluruhan sebesar -0,442 dengan rata-rata tingkat kesesuaian (*Tki*) mencapai 91,68%. Angka-angka tersebut secara empiris membuktikan bahwa kualitas layanan website Pandu Cakti saat ini sudah berada pada kategori baik, namun belum sepenuhnya mampu mengejar atau memenuhi standar ekspektasi ideal dari para operator desa/kelurahan selaku pengguna utama.

Berdasarkan pemetaan matriks kuadran IPA, diperoleh rumusan prioritas perbaikan dan tata kelola sumber daya sebagai berikut:

- **Kuadran I (*Concentrate Here / Prioritas Utama*):** Peneliti menemukan tiga kelemahan teknis krusial yang mendesak untuk segera diperbaiki oleh Disdukcapil, yaitu indikator IQ9 (akurasi dan kebenaran substansi informasi di dalam website), SIQ20 (responsivitas sistem dan admin dalam menanggapi input), serta SIQ21 (kecepatan akses dan minimnya kelambatan sistem saat memproses data).

- **Kuadran II (*Keep Up the Good Work / Pertahankan Kinerja*):** Terdapat 13 atribut kualitas yang dinilai sangat penting dan kinerjanya telah memuaskan pengguna, mencakup aspek kemudahan operasional (US1, US2, US4), kejelasan navigasi (US3), pengalaman positif (US7), keandalan informasi (IQ10 hingga IQ15), reputasi platform (SIQ16), dan ketersediaan panduan penggunaan (SIQ22). Area ini merupakan kekuatan utama sistem yang wajib dipertahankan.

- **Kuadran III (*Low Priority / Prioritas Rendah*):** Atribut yang berkaitan dengan aspek estetika visual dan kecocokan desain antarmuka (US5 dan US6) berada pada area ini. Pengguna menilai aspek kosmetik ini tidak terlalu krusial, sehingga pembenahannya dapat dilakukan secara bertahap tanpa menyerap anggaran utama.

- **Kuadran IV (*Possible Overkill / Berlebihan*):** Indikator US8 (kredibilitas website) berada di kuadran ini, menunjukkan bahwa performa yang diberikan sudah sangat tinggi pada aspek yang dianggap kurang begitu penting oleh operator internal desa.

Sebagai rekomendasi taktis operasional, siklus digitalisasi administrasi kependudukan di Kabupaten Tulungagung yang saat ini sudah berjalan 100% pada tahap penginputan di tingkat desa perlu ditingkatkan melalui inovasi fitur cetak mandiri (*electronic print*) dokumen kependudukan langsung di kantor desa/kelurahan. Inovasi ini akan mengeliminasi prosedur konvensional di mana operator atau warga masih harus melakukan pengambilan fisik berkas ke kantor dinas kabupaten, sehingga mempercepat birokrasi dan

memaksimalkan nilai manfaat (*net benefits*) sistem secara berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian: Peneliti menyadari bahwa studi evaluasi ini masih memiliki beberapa keterbatasan kontekstual maupun metodologis yang perlu diperhatikan. Pertama, ruang lingkup penilaian kualitas layanan website Pandu Cakti dalam penelitian ini murni hanya dibatasi pada sudut pandang dan persepsi operator desa/kelurahan selaku pengguna internal (*primary operational users*). Penelitian ini belum mengeksplorasi atau menangkap persepsi masyarakat umum sebagai penerima manfaat akhir (*end-users*) yang merasakan dampak tidak langsung dari performa website tersebut. Secara metodologis, penelitian ini mengadopsi desain survei *cross-sectional* di mana pengambilan data hanya dilakukan pada satu titik waktu tertentu (Januari 2026). Pendekatan ini belum mampu memotret dinamika perubahan persepsi pengguna atau fluktuasi stabilitas server website secara jangka panjang (*longitudinal*). Selain itu, instrumen kuantitatif yang digunakan belum menguji faktor-faktor eksternal di luar sistem, seperti variasi kendala bandwidth jaringan internet di masing-masing wilayah geografis desa yang berbeda di Kabupaten Tulungagung, yang kemungkinan turut memengaruhi penilaian kecepatan akses (*loading*) responden.

Arah Masa Depan (*Future Work*): Berangkat dari keterbatasan yang telah diuraikan, arah pengembangan dan agenda penelitian masa depan dapat diarahkan pada beberapa aspek strategis. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan subjek penelitian dengan melibatkan masyarakat umum sebagai responden, atau menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed-methods*) melalui integrasi wawancara mendalam bersama pihak teknis IT Disdukcapil guna mensintesis masalah infrastruktur server dari sisi hulu dan hilir secara seimbang. Peneliti masa depan dapat mengintegrasikan kerangka kerja *WebQual 4.0* dan IPA ini dengan model evaluasi sistem informasi lainnya yang lebih luas, seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, atau *DeLone & McLean IS Success Model* untuk mengukur dampak nyata kualitas layanan terhadap kinerja organisasi pemerintah desa. Terakhir, dari aspek praktis, penelitian berikutnya dapat berfokus pada studi kelayakan teknis, kesiapan regulasi, dan analisis keamanan sistem (*cybersecurity*) terkait rencana implementasi inovasi sistem cetak mandiri (*electronic print*) dokumen kependudukan secara desentralisasi di seluruh desa/kelurahan Kabupaten Tulungagung.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama penulis tujuikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan memberikan data yang sangat berharga. Tak lupa, apresiasi dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, keluarga, serta semua pihak yang telah membantu dan mendukung proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Andrew Wijaya, & Mohammad Saleh. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Mewujudkan Prinsip Good Governance Pada Pemerintahan Daerah. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(3), 2154–2164. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i3.4201>
- Andry, J. F., Christianto, K., & Wilujeng, F. R. (2019). *Using Webqual 4 . 0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website*. 5(1), 23–31. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.1.23-31>
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2003). *Measuring Website quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange*. *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 103 No. 5, pp. 297-309. <https://doi.org/10.1108/02635570310477352>
- Dilla, T., & Hany, E. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Panduan Cakti) Di Kantor Disdukcapil Kabupaten Tulungagung. *Publika*, 10, 2–12. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n2.p487-498>
- Eviany, E., & Sutiyo, S. (2023). *Perlindungan Masyarakat: Penyelenggaraan Ketentramanan, Ketertiban Umum, dan Manajemen Kebencanaan*. PT Nas Media Indonesia.

- [http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1251/1/Sutiyo Eva perlindungan masyarakat.pdf](http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1251/1/Sutiyo%20Eva%20perlindungan%20masyarakat.pdf)
- Fajrin, R. A., & Gumilang, S. F. S. (2016). *Perancangan Tata Kelola Teknologi Informasi di BAPAPSI Pemkab Bandung Menggunakan framework COBIT 5 Pada Domain EDM dan DSS*. <https://doi.org/10.20473/jisebi.2.2.74-80>
- Ginting, A. H., & Wijayanti, T. D. (2019). Pemberdayaan masyarakat melalui program desa tangguh bencana di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Transformasi: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 11(2), 42–57. <https://doi.org/10.33701/jtp.v11i2.695>
- Journal, I. (2017). *Indonesian Journal of Science & Technology*. 2(April), 8–25. <https://ijost.upi.edu/index.php/ijost/article/view/158/20>
- Kasus, S., & Politeknik, S. (2017). *Evaluasi Usabilitas Layanan Sistem Informasi Akademik Berdasarkan Kombinasi ServQual dan Webqual*. 3(1), 33–39. <https://doi.org/10.20473/jisebi.3.1.33-39>
- Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. PT Rajagrafindo Persada. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/799/>
- Nainggolan, R.R.E (2024). Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan* Vol 6, No. 1, 2024, pp. 1-21. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4221>
- Nugraha, I. I., Supendar, H., & Fahlafl, R. (2024). Analisa Kualitas Layanan Website Perpustakaan Nasional Dengan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3615>
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf>
- Nurrahman, A., Sabaruddin, & Salma, R. N. L. (2022). *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 2(2), 106–125. <https://doi.org/10.33701/jpkp.v2i2.1113>
- Pambudi, A. B. (2025). *Evaluasi Kualitas Web Pemerintah Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance Perfomance Analysis (IPA) Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Malang.(Studi Kasus : Situs Kecamatan Ngantang)*. <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/17502/>
- Prijambada, W. &. (2018). *PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA JAGALEMPENI QUALITY MEASUREMENT OF JAGALEMPENI VILLAGE GOVERNMENT WEBSITE USING WEBQUAL 4 . 0 METHODE*. 5(2), 139–146. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201852666>
- Pujiastuti, N. R. D., & Suwardi, P. H. (2023). Evaluasi Kualitas Website Program Studi Informatika Menggunakan Framework Webqual 4.0 dengan Metode Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA). *Sainteks*, 20(1), 83–94. <https://doi.org/10.30595/sainteks.v20i1.15288>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan: Teoritik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Alfabeta. http://researchgate.net/publication/325120254_Metodologi_Penelitian_Pemerintahan
- Technology-, C. (2019). *Indonesian Journal of Science & Technology Utilization and Quality of Information System for Administration Services Based on ICT In Patehan* ,. 4(1), 55–63. <https://ijost.upi.edu/index.php/ijost/article/view/200/60>