



## Analisis Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Pasca Digitalisasi Tanda Tangan Elektronik dengan Metode Importance Performance Analysis

Desandri Wolla Gollu<sup>1\*</sup>, Yulius Nahak Tetik<sup>2</sup>, Karolus Wulla Rato<sup>3</sup>

<sup>1-2</sup>Teknik Informatika, Universitas Stella Maris Sumba, Indonesia

<sup>3</sup>Bisnis Digital, Universitas Stella Maris Sumba, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [desandriwollagollu@gmail.com](mailto:desandriwollagollu@gmail.com)

**Abstract.** This study aims to evaluate the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of West Sumba Regency following the implementation of digitalization through the use of electronic signatures. A quantitative approach was employed, with data collected through questionnaires distributed to 100 respondents. Data analysis was conducted using the Importance Performance Analysis (IPA) method to identify gaps between the level of importance and service performance. The results indicate that, overall, service quality can be categorized as fairly good, as reflected by performance levels that are relatively close to public expectations. However, several service attributes remain in the priority quadrant, particularly in terms of system usability, service stability, and accessibility. Meanwhile, attributes such as service speed, data security, and staff responsiveness demonstrate satisfactory performance and should be maintained. These findings suggest that the implementation of electronic signatures has improved service efficiency and effectiveness, although further improvements are still required, particularly in technical aspects and system usability. Therefore, continuous improvement efforts are necessary to enhance public service quality, making it more responsive and oriented toward user satisfaction.

**Keywords:** Digitalization; Electronic Signatures; Importance Performance Analysis; Public Service; Service Quality.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat pasca penerapan digitalisasi melalui penggunaan *electronic signature*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik, yang ditunjukkan oleh nilai rata-rata kinerja yang relatif mendekati harapan masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang berada pada kuadran prioritas utama, khususnya pada aspek kemudahan sistem, stabilitas layanan, dan kemudahan akses. Sementara itu, atribut seperti kecepatan pelayanan, keamanan data, dan respons petugas telah menunjukkan kinerja yang sesuai dengan tingkat kepentingannya dan perlu dipertahankan. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi *electronic signature* mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek teknis dan kemudahan penggunaan sistem. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar layanan publik menjadi lebih optimal, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Digitalisasi; *Importance Performance Analysis*; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik; Tanda Tangan Elektronik.

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas kinerja pemerintah, terutama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Sundari, 2025; Taufiqurokhman, 2024). Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia secara aktif mendorong digitalisasi layanan publik melalui

penerapan sistem berbasis elektronik guna meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat (Ginting & Sembiring, 2025; Yusuf, 2025).

Transformasi digital tersebut juga diimplementasikan pada instansi kependudukan dan pencatatan sipil melalui penggunaan tanda tangan elektronik sebagai bagian dari inovasi dalam pelayanan administrasi. Penerapan teknologi ini memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, serta mampu mengurangi ketergantungan pada prosedur manual yang cenderung memakan waktu (Amanah & Mukhlis, 2025; Latip & Mirza, 2025)

Namun demikian, implementasi digitalisasi tidak selalu berjalan secara optimal. Berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta kesiapan sumber daya manusia menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik (Latip & Mirza, 2025; Yumame, 2024). Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kinerja layanan yang diberikan, sehingga diperlukan evaluasi secara sistematis untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan (Salsabillah, 2024).

Dalam konteks tersebut, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan salah satu pendekatan yang efektif dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan. Metode ini mampu memberikan pemetaan prioritas perbaikan layanan secara lebih terstruktur dan terarah (Husin, 2025; Permatasari et al., 2024). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengevaluasi kualitas pelayanan pasca digitalisasi tanda tangan elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Landasan Teori**

Kualitas pelayanan publik merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat secara efektif dan efisien. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari aspek pemenuhan standar layanan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kualitas pelayanan menjadi elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, karena pelayanan yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Afianti & Pitriani, 2024; Nugraha et al., 2024).

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan proses integrasi teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan guna meningkatkan efisiensi, transparansi, serta partisipasi masyarakat. Penerapan teknologi digital dalam sektor publik terbukti mampu

mempercepat proses administrasi, meningkatkan aksesibilitas layanan, serta memperbaiki kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan layanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era modern (Salsabillah et al., 2024; Yuhefizar et al., 2024).

Tanda tangan elektronik merupakan bentuk autentikasi digital yang digunakan untuk memvalidasi dokumen secara elektronik dalam sistem berbasis teknologi informasi. Penggunaan tanda tangan elektronik dalam pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses administrasi, menjamin keamanan data, serta mengurangi penggunaan dokumen fisik yang cenderung tidak efektif. Selain itu, implementasi teknologi ini juga mendukung percepatan transformasi layanan berbasis digital yang lebih praktis dan akurat (Abdullah et al., 2024; Saputra et al., 2023).

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja suatu atribut layanan berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini berfungsi untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan prioritas perbaikan. Hasil analisis IPA umumnya dipetakan ke dalam empat kuadran, yaitu prioritas utama, pertahankan prestasi, prioritas rendah, dan berlebihan, yang memberikan arah strategis dalam peningkatan kualitas pelayanan secara sistematis (M. G. Sumampouw et al., 2024; Yanwar & Suhartini, 2024).

### **Penelitian Terdahulu**

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

Penelitian oleh Permatasari et al. (2024) menunjukkan bahwa penggunaan metode IPA dalam evaluasi layanan *e-government* mampu mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan secara prioritas .

Selanjutnya, Ginting et al. (2025) menemukan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan indeks kepuasan masyarakat secara signifikan, terutama pada aspek kecepatan dan kemudahan layanan .

Penelitian lain oleh (Amanah dan Mukhlis, 2025) mengungkapkan bahwa inovasi layanan digital pada instansi pemerintahan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dengan tingkat pengaruh yang cukup tinggi .

Selain itu, penelitian Salsabillah et al. (2024) menunjukkan bahwa kombinasi metode *E-GovQual* dan IPA efektif dalam mengukur kualitas layanan berbasis digital serta memberikan rekomendasi perbaikan layanan .

Penelitian Latip et al. (2025) juga menegaskan bahwa digitalisasi layanan publik berperan penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, meskipun masih terdapat tantangan dalam implementasinya .

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan berbasis digital menggunakan metode IPA merupakan pendekatan yang relevan dan efektif, namun masih diperlukan kajian lebih lanjut pada konteks lokal seperti di Kabupaten Sumba Barat.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan serta menganalisis kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat pasca implementasi tanda tangan elektronik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran objektif melalui pengukuran numerik terhadap persepsi dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Haryati et al., 2025).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan. Instrumen penelitian disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang kemudian dikembangkan ke dalam atribut-atribut layanan sesuai konteks digitalisasi pelayanan publik. Penggunaan kuesioner dengan skala Likert dinilai efektif dalam mengukur tingkat persepsi dan harapan responden terhadap kualitas layanan secara sistematis (Mubarok et al., 2024).

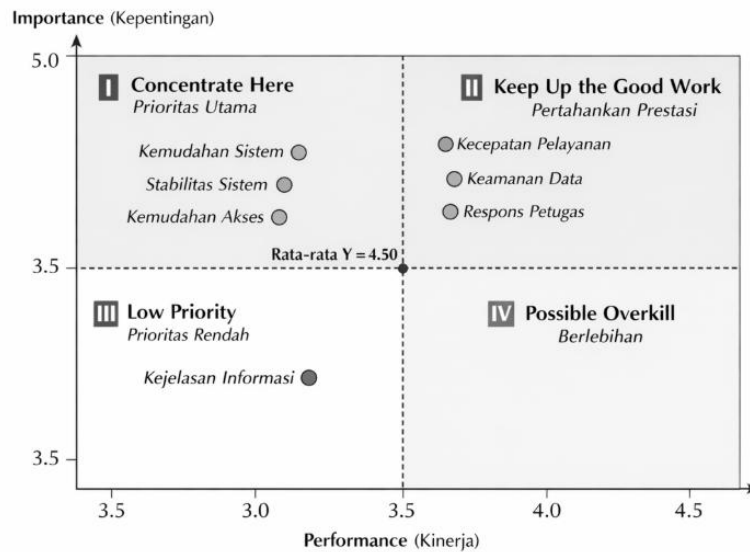
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah mengakses layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat, sedangkan teknik penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu responden yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan berbasis digital, khususnya penggunaan tanda tangan elektronik.

Pendekatan ini digunakan agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian dan mampu merepresentasikan kondisi aktual pelayanan publik berbasis digital (Safar et al., 2024).

Metode analisis data yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu teknik analisis yang membandingkan tingkat kepentingan (*importance*) dengan tingkat kinerja (*performance*) dari setiap atribut layanan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi

kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan, sehingga dapat diketahui atribut mana yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan (Lasarudin dan Yoanda, 2024).

Hasil analisis IPA kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran, yaitu kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah), dan kuadran IV (berlebihan). Pemetaan ini memberikan gambaran strategis bagi pengambil kebijakan dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan secara lebih efektif dan terarah (Yang et al., 2025).



**Gambar 1.** Kuadran Importance-Performance Analysis.

Dengan demikian, metode penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil analisis yang komprehensif terkait kualitas pelayanan publik berbasis digital, serta menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

**Metode Analisis**

**Rumus dan Tahapan Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA)**

Importance Performance Analysis (IPA) dilakukan dengan membandingkan tingkat kinerja dan kepentingan dari setiap atribut karyawan. Hal ini digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan persepsi pengguna, yang dapat membantu menentukan prioritas (Andoro, 2024; J. Sumampouw et al., 2024)

- a. Menghitung nilai rata-rata (*Mean*)

Perhitungan nilai rata-rata dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan masing-masing atribut pelayanan berdasarkan penilaian responden dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = rata – rata kinerja

$\bar{Y}$  = rata – rata kepentingan (*importance*)

$X_i$  = skor kinerja

$Y_i$  = skor kepentingan

$n$  = jumlah responden

Nilai rata-rata ini menjadi dasar dalam menentukan posisi setiap atribut pada diagram IPA serta menggambarkan persepsi umum responden terhadap kualitas layanan (Setyono dan Turasno, 2024)

b. Menghitung tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian digunakan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat dengan rumus :

$$Tki = \left(\frac{X_i}{Y_i}\right) X 100 \% \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan :

$Tki$  = tingkat kesesuaian

$X_i$  = skor kinerja

$Y_i$  = skor kepentingan

Nilai ini menunjukkan presentase kesesuaian antara kinerja dan harapan, sehingga dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan secara kuantitatif.

c. Menentukan Nilai Rata-Rata Total (*Grand Mean*)

Nilai rata-rata total digunakan sebagai garis pembagi pada diagram kartesius. Untuk menghitung nilai rata-rata total maka rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\bar{x}_{total} = \frac{\sum \bar{X}}{k} \dots\dots\dots(4)$$

$$\bar{Y}_{total} = \frac{\sum \bar{Y}}{k} \dots\dots\dots(5)$$

dimana  $k$  = jumlah atribut

dengan demikian nilai ini berfungsi sebagai titik tengah untuk membagi kuadran dalam analisis IPA.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat yang telah menerapkan digitalisasi layanan, khususnya penggunaan tanda tangan elektronik dalam pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

##### Populasi dan Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Karakteristik responden dianalisis secara deskriptif berdasarkan jenis kelamin dan usia untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang terlibat dalam penelitian. Analisis deskriptif ini bertujuan untuk mengetahui distribusi responden pada setiap kategori serta memberikan konteks terhadap hasil penelitian yang diperoleh. Berikut ini karakteristik responden pada penelitian penulis dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1.** Karakteristik Responden.

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	45	45%
		Perempuan	55	55%
2	Usia	17–25	40	40%
		26–35	35	35%
		>35	25	25%

Berdasarkan tabel 1, kita bisa lihat bahwa responden dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kelompok usia. Kelompok pertama adalah usia 17–25 tahun, yang berjumlah 40 orang atau 40%. Kemudian ada kelompok usia 26–35 tahun, yang berjumlah 35 orang atau 35%. Terakhir, ada 25 orang (25%) yang berusia di atas 35 tahun. Dari sisi jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 45 orang (45%), sedangkan responden perempuan berjumlah 55 orang (55%). Ini berarti mayoritas responden adalah perempuan yang memanfaatkan layanan administrasi kependudukan juga cukup banyak. Data ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam kelompok usia produktif, terutama pada rentang usia 17–25 tahun. Umumnya, kelompok usia ini lebih mudah beradaptasi dengan teknologi digital. Maka dari itu, mereka lebih mudah menggunakan layanan elektronik, termasuk sistem tanda tangan elektronik dalam pelayanan publik.

Selain itu, tingginya jumlah responden pada usia produktif juga menunjukkan bahwa kelompok masyarakat ini merupakan pengguna utama layanan administrasi kependudukan. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa mayoritas pengguna layanan publik berada pada usia produktif karena memiliki kebutuhan administrasi yang lebih tinggi.

### Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 100 responden, diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) pada masing-masing atribut pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 2.** Rata-Rata Performance Dan Importance Masing-Masing Atribut.

No	Atribut Pelayanan	Performance (X)	Importance (Y)	Tki (%)
1	Kecepatan pelayanan	04.20	0,208333333	91.30.00
2	Kemudahan sistem	0,180555556	0,215277778	80.85
3	Keamanan data	04.30	04.50	95.56.00
4	Respons petugas	04.10	04.40	93.18.00
5	Kejelasan informasi	0,1875	04.30	90.69
6	Stabilitas sistem	0,173611111	0,208333333	80.43.00
7	Kemudahan akses	0,180555556	04.50	84.44.00

Hasil perhitungan rata-rata skor kuesioner per atribut dengan jumlah responden ( $n = 100$ ) maka diperoleh hasil seperti pada tabel di bawah ini

**Tabel 3.** Total Rata-Rata Skor Kuesioner Per Atribut.

Atribut	Total X	Total Y
Kecepatan	420	460
Kemudahan	380	470
Keamanan	430	450

Sehingga atribut kecepatan layanan jika dihitung nilai rata-rata menggunakan rumus yang telah dijabarkan sebelumnya yaitu pada rumus (1) dan (2) yaitu:

$$\bar{x} = \frac{\sum X_i}{n} ; \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

a. Rata-rata  $\bar{X}$

$$\bar{X} = \frac{420}{100} = 4.20$$

b. Rata-rata  $\bar{Y}$

$$\bar{Y} = \frac{460}{100} = 4.60$$

Dan apabila dihitung semua atribut maka diperoleh rata-rata:

a. Rata-rata performance

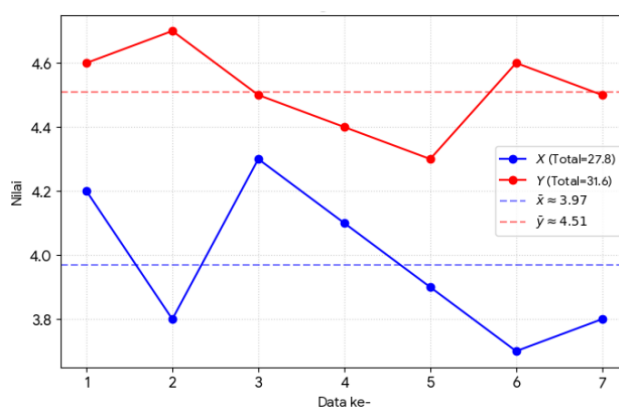
$$\bar{X} = \frac{2780}{100} = 27.8 \div 7 = 3.97$$

b. Rata-rata importance

$$\bar{Y} = \frac{3160}{100} = 31.6 \div 7 = 4.51$$

Nilai rata-rata ini digunakan sebagai titik potong dalam diagram kartesius IPA untuk menentukan posisi masing-masing atribut pelayanan

### Garafik perbandingan variabel $\bar{X}$ dan variabel $\bar{Y}$



**Gambar 2.** Grafik Perbandingan Variabel  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ .

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus rata-rata (*mean*), diperoleh nilai rata-rata tingkat kinerja (*performance*) sebesar 3.97 dan tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 4.51. Perhitungan ini dilakukan dengan membagi jumlah seluruh skor responden dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Nilai rata-rata tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan titik potong pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan atribut pelayanan ke dalam empat kuadran analisis.

### Pemetaan Diagram Kartesius IPA

Berdasarkan hasil pemetaan ke dalam diagram kartesius, atribut pelayanan terbagi ke dalam empat kuadran sebagai berikut:

a. Kuadran I – Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Kemudahan sistem
2. Stabilitas sistem
3. Kemudahan akses

Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tersebut menjadi prioritas utama yang perlu segera diperbaiki oleh instansi.

b. Kuadran II – Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*)

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

1. Kecepatan pelayanan
2. Keamanan data
3. Respons petugas

Atribut ini menunjukkan kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga perlu dipertahankan sebagai keunggulan pelayanan.

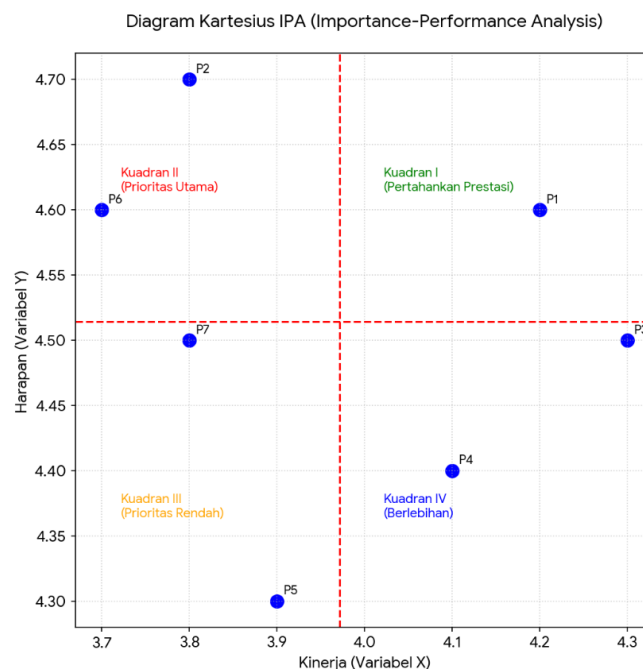
c. Kuadran III – Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah Kejelasan Informasi. Atribut ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, sehingga tidak menjadi fokus utama dalam peningkatan pelayanan.

d. Kuadran IV – Berlebihan (*Possible Overkill*)

Pada penelitian ini tidak terdapat atribut yang secara signifikan berada pada kuadran IV, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada layanan yang berlebihan dalam implementasinya.

Berikut ini Diagram Kartesius yang memetakan hubungan antara dua variabel yaitu X dengan rerata = 3.97 dan variabel Y dengan rerata = 4.51



Gambar 3. Diagram Kartesius berdasarkan variabel X dan Y.

## Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten.

### *Uji Validitas*

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson, yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel pada tingkat signifikansi tertentu dengan ketentuan  $n = 100$   $\alpha = 0.05$  dan  $r$  tabel = 0.197 sehingga hasil uji validitas dapat dinyatakan valid seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas.

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X1	0,612	0,197	Valid
2	X2	0,645	0,197	Valid
3	X3	0,701	0,197	Valid
4	X4	0,688	0,197	Valid
5	X5	0,655	0,197	Valid
6	X6	0,623	0,197	Valid
7	X7	0,674	0,197	Valid

### *Uji Reliabilitas*

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dengan ketentuan  $\alpha > 0.70$  → reliabel sehingga hasil uji reliabilitas dapat ditanyakan pada tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	7	0,873	Reliabel

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penerapan *electronic signature* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat telah memberi dampak positif terhadap efisiensi pelayanan, percepatan proses administrasi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Akan tetapi, hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) juga menunjukkan masih terdapat beberapa atribut yang berada pada kuadran prioritas utama, terutama pada aspek kemudahan sistem, stabilitas sistem, dan kemudahan akses, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan. Dengan demikian, implementasi digitalisasi telah berjalan cukup

baik, tetapi masih memerlukan penyempurnaan agar kinerja layanan lebih selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar instansi melakukan peningkatan pada aspek teknis sistem, memperkuat stabilitas layanan digital, serta meningkatkan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat agar pemanfaatan layanan berbasis elektronik menjadi lebih optimal. Selain itu, evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan bahwa atribut layanan yang telah berada pada kuadran pertahankan prestasi tetap terjaga, sementara atribut pada kuadran prioritas utama segera mendapatkan perhatian khusus. Upaya perbaikan yang berkelanjutan akan membantu instansi mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Abdullah, M., & Rahman, S. (2024). Digital Authentication and Data Security in E-Government Services. *International Journal of Information Systems*, 9(1), 11-20.
- Afianti, R., & Pitriani, D. (2024). Public Service Quality and Its Impact on Citizen Trust and Satisfaction. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 45-55.
- Amanah, D., & Mukhlis, M. (2025). The Impact of Digital Public Service Innovation on Public Satisfaction. *Socius: Journal of Social Studies*, 14(1), 45-56.
- Andoro, A. (2024). Analysis of service quality using Importance Performance Analysis method. *Journal of Public Service Innovation*, 5(1), 45-56.
- Ginting, C. F., & Sembiring, Y. (2025). Digital Transformation in Public Service Evaluation: Enhancing Efficiency and Accessibility. *SICOPUS: Journal of Public Administration*, 3(2), 112-120.
- Haryati, Sumarya, E., & Purbasari, A. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Manajemen Rekayasa Dan Inovasi Bisnis*.
- Husin, H. (2025). Evaluating E-Government Service Quality using Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Manajemen*, 7(4), 233-245. <https://doi.org/10.35746/jtim.v7i4.835>
- Lasarudin, A., & Yoanda, P. P. (2024). The Implementation of Importance Performance Analysis (IPA) to Determine Service Quality. *Jurnal Pariwisata Pesona*. <https://doi.org/10.26905/jpp.v9i1.13188>
- Latip, L., & Mirza, D. (2025). Optimizing Digital Public Services: Challenges and Opportunities in Developing Countries. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(6), 501-510. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100>
- Mubarok, I., Arimby, N. L., & Hidayatin, I. (2024). Evaluasi Kualitas Layanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Industrial Engineering and Innovation*.

- Nugraha, A., Setiawan, B., & Rahmawati, L. (2024). Improving Public Service Quality through Governance Innovation. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(2), 101-110.
- Permatasari, I., Terttiaavini, T., & Heryati, A. (2024). Evaluation of Public Services on E-Government Platforms using Importance Performance Analysis. *MALCOM: Indonesian Journal of Applied Management*, 4(2), 89-98. <https://doi.org/10.57152/malcom.v4i2.1230>
- Safar, A. A., Chumaidiyah, E., & Mufidah, I. (2024). Customer Satisfaction Analysis with Importance Performance Analysis on Academic Services. *Jurnal Rekayasa Sistem Dan Industri*. <https://doi.org/10.25124/jrsi.v10i01.532>
- Salsabillah, N. W. (2024). Analysis of Digital-Based Public Service Quality using E-GovQual and IPA Methods. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2), 150-160. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i2.4236>
- Saputra, D., & Kurniawan, F. (2023). Implementation of Electronic Signatures in Digital Public Services. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 12(2), 88-96.
- Setyono, B., & Turasno, T. (2024). Mean analysis in service quality measurement using IPA method. *Jurnal Manajemen Dan Sistem Informasi*, 9(1), 55-63.
- Sumampouw, J., Lumenta, A., & Rantung, M. (2024). Evaluation of public service quality using Importance Performance Analysis method. *Jurnal Teknologi Dan Pelayanan Publik*, 10(1), 88-98.
- Sumampouw, M. G., Wikarsa, L., & Rumondor, A. M. (2024). Application of Importance Performance Analysis Method for Service Identification. *Journal of Information Technology and Its Utilization*, 7(1), 9-18. <https://doi.org/10.56873/jitu.7.1.5577>
- Sundari, W. (2025). Electronic-Based Government Systems and Their Impact on Public Service Quality. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Digital*, 5(1), 25-34.
- Taufiqurokhan. (2024). E-Service Quality and Public Satisfaction in E-Government Services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(1), 77-88. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Yang, S., Liao, H., & Zhang, C. (2025). Exploring Service Improvement through Importance-Performance Analysis. *Technological and Economic Development of Economy*. <https://doi.org/10.3846/tede.2025.23838>
- Yanwar, R., & Suhartini, S. (2024). Service Quality Measurement using Importance Performance Analysis Method. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 6(2), 120-130.
- Yuhefizar, Y., & Putra, R. (2024). Digital Transformation in Public Services and Its Impact on Service Effectiveness. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, 5(1), 22-30.
- Yumame, J. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. *Bulletin of Community Engagement*, 2(1), 33-40.
- Yusuf, M. A. (2025). The Role of Digital Technology in Improving Public Service Delivery. *Humanities, Education, and Business Review*, 9(1), 15-23.