

**EVALUASI KUALITAS LAYANAN SISTEM AKU DICARI DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA**

Oleh

I Gede Pasek Wedana, NIM 2115091071

Jurusan Teknik Informatika

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Sistem Aku Dicari merupakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan sejumlah permasalahan yang memengaruhi kualitas layanan, seperti respons sistem yang lambat serta tampilan antarmuka yang dinilai kurang mudah dipahami oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kualitas layanan Sistem Aku Dicari sekaligus merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Metode yang diterapkan adalah *Service Quality* (SERVQUAL) dengan lima dimensi pengukuran, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* yang dikombinasikan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* memperoleh tingkat kesesuaian tertinggi sebesar 80,24%, sedangkan dimensi *Responsiveness* memiliki tingkat kesesuaian terendah, yaitu 79,16%. Sementara itu, hasil Diagram Kartesius IPA menunjukkan bahwa indikator T02, RL06, RS02, RS03, dan A04 berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun kinerjanya masih belum memenuhi harapan pengguna, sehingga perlu menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan Sistem Aku Dicari di masa mendatang.

Kata Kunci: Evaluasi, Kualitas layanan, Aku Dicari, *Service Quality* (*Servqual*), *Importance Performance Analysis* (IPA).

***EVALUATION OF THE QUALITY OF THE AKU DICARI SYSTEM
SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE
OF BADUNG REGENCY USING THE SERVQUAL AND IPA METHODS***

By

I Gede Pasek Wedana, Student ID 2115091071

Department of Informatics Engineering

Information Systems Study Program

ABSTRACT

"Aku Dicari" system is a digital administration service innovation developed by the Department of Population and Civil Registration of Badung Regency to facilitate the public in processing population documents. Despite its vital role, the practical implementation of this system is still hindered by several user complaints, such as slow system response times and a user interface that is perceived as unfriendly to lay users. This study aims to evaluate the service quality suitability level of the Aku Dicari website and to formulate strategic recommendations for its improvement. The method used is Service Quality (SERVQUAL), which encompasses five measurement dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, combined with Importance-Performance Analysis (IPA) to determine the priority scale for service improvements. The SERVQUAL analysis results revealed that the Empathy dimension obtained the highest suitability level at 80.24%, while the lowest suitability level was found in the Responsiveness dimension at 79.16%. Furthermore, the mapping results on the IPA Cartesian diagram showed that indicators T02, RL06, RS02, RS03, and A04 are located in Quadrant I. This indicates that these indicators have a low level of actual perceived performance but hold a high level of user expectation, thus making them the mandatory top priority for future system improvements by the relevant agency.

Keywords: Evaluation, Service Quality, Aku Dicari, Servqual, Importance Performance Analysis (IPA).