

## ABSTRAK

Persepsi masyarakat merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan publik. Dengan mengetahui persepsi masyarakat, penyedia jasa pelayanan dapat mengetahui apakah sebuah pelayanan memiliki kualitas dan manfaat yang dapat diterima masyarakat dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gap kualitas yang terjadi pada pelayanan Adminduk melalui persepsi masyarakat terhadap pelayanan online Sapidukcapil 24 Hours Mobile, serta mengetahui prioritas peningkatan pelayanan yang dapat dilakukan.

Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan E-SERQUAL dan E-RecS-QUAL. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan masyarakat Kabupaten Boyolali sebagai pengguna layanan online Sapidukcapil 24 Hours Mobile. Persepsi masyarakat tersebut dikumpulkan melalui koesioner online, kemudian diolah dan di analisis menggunakan *Gap Analyst* dan *Importance-Performance Analyst*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi pelayanan (E-SERQUAL) dinilai baik dengan gap terbesar pada dimensi *efficiency* yaitu -0,26. Kemudian pada dimensi kualitas pelayanan penyelesaian masalah (E-RecS-Qual), masyarakat menilai bahwa pelayanan sudah baik dengan gap terbesar pada dimensi *responsiveness* yaitu -0,23. Atribut prioritas peningkatan kinerja dapat dilihat pada atribut yang termasuk dalam Kuadran I dan III yaitu dengan nilai kinerja yang rendah, antara lain pada atribut kesederhanaan pelayanan dan ketepatan timeline, serta responsifitas customer service. Usulan peningkatan antara lain berupa penyederhanaan dalam proses login, keterbukaan informasi dalam ketersediaan bahan pelayanan, serta rekrutmen/ menyederhanakan uraian kinerja customer service yang tumpang tindih.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, E-ServQual, E-RecS-Qual, *Gap Analyst*, *Importance Performance Analyst*

## ABSTRACT

*Public perception is important in the process of public service. By knowing public perceptions, service providers can find out whether a service has quality and benefits that are well received by the community. This study aims to determine the quality gap that occurs in population administration and civil registration services, through public perceptions of the Sapidukcapil24HoursMobile online service, as well as knowing the priorities for service improvement that can be done.*

*This study uses the dimensions of service quality E-SERQUAL and E-RecS-QUAL. The research method used is descriptive quantitative. The population in this study is the community of Boyolali Regency as users of the Sapidukcapil24HoursMobile. These public perceptions were collected through an online questionnaire, then processed and analyzed using Gap Analysis and Importance-Performance Analysis.*

*The results showed that the service dimension (E-SERQUAL) was considered good with the largest gap in the efficiency dimension which is -0.26. Then on the problem-solving service quality dimension (E-RecS-Qual), the community considers that the service is good with the largest gap in the responsiveness dimension which is -0.23. The priority attributes of performance improvement can be seen in the attributes included in Quadrants I and III, which have low performance value, including the attributes of service simplicity and timeline accuracy, as well as customer service responsiveness. Proposed improvements include simplification in the login process, information disclosure in the availability of service materials, as well as recruitment/simplification of overlapping customer service tasks.*

*Key Word: Public Perception, E-ServQual, E-RecS-Qual, Gap Analyst, Importance Performance Analyst*