

Analisis Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi Moci Legit Menggunakan Model E-Government Quality (E-GovQual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Sebagai Inovasi Layanan Publik Berkelanjutan

Dede Yusuf Saepudin¹, Izzatusholekha²

^{1,2} Program Studi Magister Administrasi Publik, FISIP, Universitas Muhammadiyah Jakarta
dede.yusufsaepudin@student.umj.ac.id, izzatusholekha@umj.ac.id

Published: December, 2025

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan administrasi kependudukan melalui Aplikasi Moci Legit sebagai inovasi layanan publik digital menggunakan model E-Government Quality (E-GovQual) dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Model E-GovQual mencakup enam dimensi, yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, fungsi dan interaksi formulir, keandalan, isi dan tampilan informasi, serta dukungan warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum layanan Moci Legit telah memenuhi harapan pengguna dengan nilai rata-rata kepentingan 4,43 dan kinerja 4,30, di mana sebagian besar atribut berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Namun, aspek dukungan warga seperti ketersediaan bantuan (helpdesk), panduan FAQ, dan dukungan teknis perlu ditingkatkan karena berada pada Kuadran I (Prioritas Utama). Secara keseluruhan, Moci Legit mencerminkan implementasi e-government yang efektif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik berbasis digital secara berkelanjutan.

Kata Kunci: E-GovQual, Importance Performance Analysis (IPA), Kualitas Layanan, Moci Legit, Administrasi Kependudukan, Inovasi Layanan Publik.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi strategi utama pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan hadirnya layanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja birokrasi. Digitalisasi pelayanan publik bukan hanya sebatas modernisasi, melainkan juga bentuk implementasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menekankan prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas. Hal tersebut merupakan nilai-nilai yang menjadi inti dari *good governance* (Indrajit, 2021). Sejalan dengan hal itu, penerapan konsep e-government dinilai mampu mempercepat proses pelayanan, meminimalisasi praktik birokrasi berbelit, serta meningkatkan keterbukaan akses informasi publik (Nurmandi & Kim, 2015).

Salah satu inovasi digital yang diinisiasi oleh Pemerintah Daerah Kota Sukabumi adalah aplikasi Moci Legit (Layanan Administrasi Kependudukan Masyarakat Kota Sukabumi: Cepat, Terintegrasi, Lebih Mudah, Gratis, Terpercaya). Moci Legit resmi diluncurkan pada 1 April 2022.

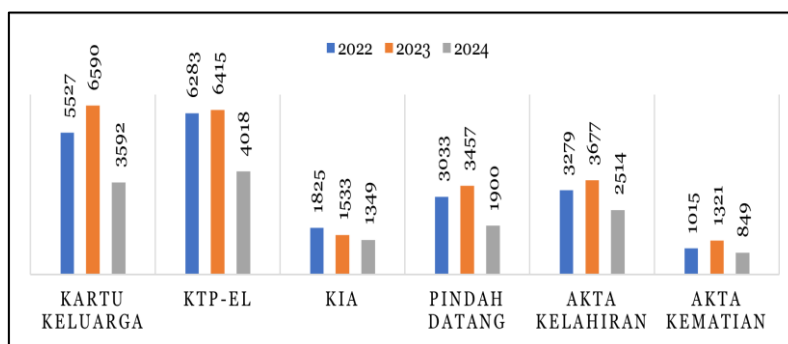
Aplikasi ini mengintegrasikan enam layanan administrasi kependudukan yang sebelumnya terpisah dalam 6 aplikasi, yaitu layanan KTP-el, Kartu Keluarga, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta pengurusan pindah/pendatang dalam satu platform daring yang mudah diakses baik

melalui situs web maupun aplikasi. Tujuan utama Moci Legit adalah memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan secara cepat dan efisien, serta mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Sukabumi (Andriani et al, 2023).

Salah satu bentuk kemudahan tersebut tercermin dalam SOP pelayanan yang menetapkan waktu penyelesaian dokumen maksimal 1 x 24 jam, sehingga masyarakat dapat menerima layanan secara lebih cepat, transparan, dan pasti. Inovasi layanan Moci Legit memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan dokumen kependudukan secara mandiri dan fleksibel selama 24 jam melalui laman mocilegit.sukabumikota.go.id. Dokumen kependudukan dapat dicetak langsung di rumah melalui file digital yang dikirimkan via email, sementara kunjungan ke kantor Disdukcapil hanya diperlukan untuk pengambilan KTP-el dan KIA yang belum dapat dicetak mandiri.

Selain bertujuan untuk memudahkan, kehadiran aplikasi Moci Legit ini telah mampu mengurangi antrean dan kerumunan sampai 20% pertahun (Disdukcapil Kota Sukabumi, 2025). Kehadiran inovasi tersebut sejalan dengan arah transformasi digital layanan publik yang menekankan efisiensi, transparansi, dan keberlanjutan, sebagaimana ditegaskan oleh Papadomichelaki & Mentzas dalam pengembangan model E-Government Quality (E-GovQual) yang berorientasi pada kualitas layanan digital pemerintahan (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Berikut ditampilkan grafik jumlah pengguna layanan Moci Legit Disdukcapil Kota Sukabumi berdasarkan jenis dokumen dari tahun 2022–2024:



Gambar 1. Grafik Jumlah Pengguna Layanan Moci Legit Tahun 2022-2024

Sumber: Disdukcapil Kota Sukabumi, 2025

Berdasarkan grafik jumlah pengguna layanan Moci Legit Disdukcapil Kota Sukabumi tahun 2022–2024, rata-rata jumlah pengguna setiap tahun mencapai sekitar 19.000 orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini berperan penting dalam mendukung efisiensi pelayanan administrasi kependudukan dan secara signifikan mengurangi kerumunan dan antrean di kantor Disdukcapil. Namun demikian, jika diperhatikan berdasarkan jenis layanan, tren penggunaan mengalami fluktuasi. Layanan Kartu Keluarga dan KTP-EL misalnya, mengalami peningkatan dari tahun 2022 ke 2023, tetapi menurun pada 2024. Layanan Akta Kelahiran dan Pindah Datang menunjukkan pola serupa, sementara KIA dan Akta Kematian justru cenderung menurun dari tahun ke tahun. Pola ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Moci Legit telah mampu menarik minat masyarakat pada periode tertentu, masih terdapat tantangan dalam menjaga konsistensi penggunaan di seluruh jenis layanan.

Fluktuasi tersebut menimbulkan implikasi ganda. Dari sisi positif, peningkatan pada 2023 mengindikasikan bahwa masyarakat mulai terbiasa memanfaatkan layanan digital sebagai bentuk transformasi pelayanan publik. Namun dari sisi negatif, penurunan signifikan pada 2024 menimbulkan pertanyaan terkait kualitas layanan, reliabilitas sistem, efektivitas sosialisasi, maupun kepuasan pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi layanan publik berbasis teknologi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kualitas layanan yang diberikan. Menurut

Papadomichelaki & Mentzas (2012), model E-Governance Quality (E-G α Qual) dengan dimensi kemudahan penggunaan (easy of use), kepercayaan (trust), fungsi dan interaksi formulir (functionality of the interaction environment), keandalan (reliability), isi dan tampilan informasi (content and appearance of information) dan pendukung (citizen support) yang dapat digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan publik digital secara komprehensif (Papadomichelaki & Mentzas, 2012).

Lebih lanjut, analisis dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) relevan untuk mengidentifikasi aspek layanan administrasi kependudukan yang dianggap penting oleh masyarakat, namun kinerjanya masih rendah, sehingga menjadi prioritas perbaikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Rachman, Alvita, & Widjadja (2023) yang menegaskan bahwa peningkatan kualitas E-Government berbasis E-G α Qual mampu memengaruhi kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan digital di pemerintah daerah (Rachman et al, 2023). Dengan demikian, penelitian terhadap kualitas layanan Moci Legit melalui kombinasi E-G α Qual dan IPA menjadi penting, bukan hanya untuk memotret kualitas layanan saat ini, tetapi juga untuk menjamin keberlanjutan inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi di Kota Sukabumi. Pentingnya penelitian ini semakin menonjol terutama pada tahun 2024, ketika jumlah pengguna layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Moci Legit mengalami penurunan, sehingga diperlukan evaluasi untuk memastikan kualitas dan keberlanjutan layanan tersebut tetap terjaga.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis kualitas layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Moci Legit berdasarkan persepsi pengguna. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran terukur mengenai hubungan antara tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) layanan publik digital (Sugiyono, 2019). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat Kota Sukabumi yang telah menggunakan aplikasi Moci Legit minimal satu kali. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, dengan butir pertanyaan yang diadaptasi dari model E-G α Qual yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012). Model ini memiliki kesamaan konseptual dengan Service Quality (ServQual) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), yaitu mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan (Parasuraman et al., 1988). Adapun nilai untuk setiap jawaban adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan pendekatan purposive sampling yaitu memilih responden yang pernah menggunakan aplikasi Moci Legit maksimal dalam tiga tahun terakhir. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

dengan keterangan n adalah jumlah sampel, N jumlah populasi, dan e tingkat kesalahan. Berdasarkan jumlah populasi pengguna layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Moci Legit dari tahun 2024 sebanyak 14.22 orang dengan tingkat kesalahan 5% (e=0,05) maka diperoleh:

$$n = \frac{14222}{1 + 14222 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{14222}{1 + 14222 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{14222}{1 + 35,555}$$

$$n = \frac{14222}{36,555}$$

$$n = 389$$

Dengan demikian, jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini adalah 389 responden. Setelah pengumpulan data responden melalui kuesioner, kemudian dilakukan analisis deskriptif dari masing-masing dimensi. Setelah itu dilakukan uji validitas untuk memastikan setiap butir pertanyaan benar-benar mengukur dimensi kualitas layanan yang diharapkan, serta uji reliabilitas guna menguji konsistensi jawaban responden. Uji validitas dilakukan dengan Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha, di mana nilai $\alpha \geq 0,7$ menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang baik (Nunnally, 1978; Ghozali, 2018). Tahap ini penting agar instrumen penelitian yang digunakan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis dan hasil analisis lebih akurat.

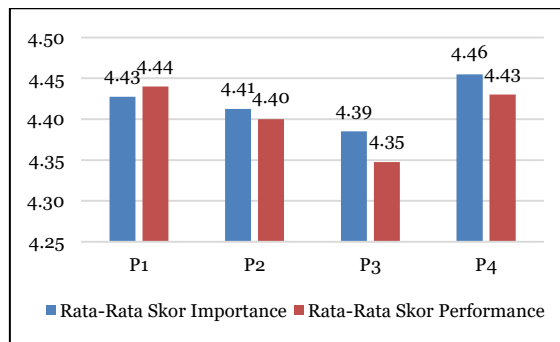
Data yang telah terbukti valid dan reliabel selanjutnya dianalisis menggunakan kombinasi model E-GovQual untuk mengukur persepsi kualitas layanan, serta metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk memetakan prioritas peningkatan layanan melalui diagram kartesius (Martilla & James, 1977). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menentukan prioritas peningkatan layanan secara lebih strategis, dengan fokus pada aspek-aspek yang dinilai penting oleh masyarakat tetapi belum optimal pelaksanaannya. Hasil analisis IPA dari masing-masing atribut pada setiap dimensi e Govqual akan dihitung dengan nilai rata-rata (mean), kemudian digambarkan dengan menggunakan diagram kartesius yang terdiri dari sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X mempresentasikan tingkat kinerja atau performa sedangkan sumbu Y mempresentasikan tingkat harapan atau kepentingan (Widya, dkk 2024).

Oleh karena itu, analisis IPA dalam penelitian ini berperan penting dalam memberikan rekomendasi kebijakan berbasis data bagi Pemerintah Daerah Kota Sukabumi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik digital melalui aplikasi Moci Legit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif Hasil Kuesioner
 - a. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Pengukuran dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) berdasarkan 4 pernyataan yaitu kemudahan penggunaan (P1), kemudahan fitur layanan (P2), kemudahan navigasi aplikasi (P3), dan kesederhanaan tampilan aplikasi (P4). Grafik rata-rata skor dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan aplikasi Moci Legit dapat dilihat pada gambar berikut:

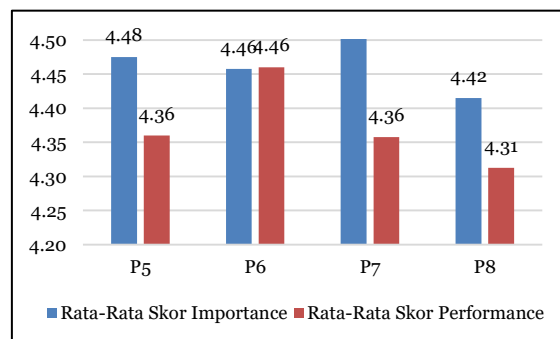


Gambar 2. Grafik Nilai Rata-rata Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Gambar 2 menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor *importance* dan *performance* pada dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) berada pada kisaran 4,35 hingga 4,46. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai aspek kemudahan penggunaan pada aplikasi Moci Legit sangat penting dan secara umum kinerjanya telah berjalan dengan sangat baik. Nilai *performance* tertinggi terdapat pada indikator kemudahan penggunaan (P1) dengan skor 4,44, sedangkan nilai terendah terdapat pada kemudahan navigasi aplikasi (P3) dengan skor 4,35, sehingga diperlukan sedikit peningkatan pada aspek navigasi agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

b. Dimensi Kepercayaan (*Trust*)

Pengukuran dimensi Kepercayaan (*Trust*) berdasarkan 4 pernyataan yaitu kepercayaan keamanan data pengguna (P5), kepercayaan terhadap informasi aplikasi (P6), kepercayaan perlindungan kerahasiaan identitas (P7), dan kepercayaan mengandalkan aplikasi untuk layanan administrasi kependudukan (P8). Grafik rata-rata skor dimensi Kepercayaan (*Trust*) terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan aplikasi Moci Legit dapat dilihat pada gambar berikut:

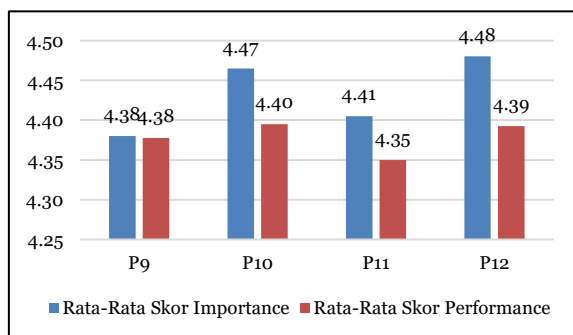


Gambar 3. Grafik Nilai Rata-rata Dimensi Kepercayaan (*Trust*)

Gambar 3 menunjukan bahwa nilai rata-rata skor *importance* dan *performance* pada dimensi Kepercayaan (*Trust*) berada pada kisaran 4,31 hingga 4,53. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai aspek kepercayaan terhadap aplikasi Moci Legit sangat penting, namun kinerjanya masih perlu sedikit ditingkatkan agar sesuai dengan harapan pengguna. Nilai *performance* terendah terdapat pada keandalan sistem dalam menjaga kepercayaan pengguna (P8) dengan skor 4,31, yang mengindikasikan perlunya peningkatan kepercayaan pada aspek keandalan agar pengguna semakin yakin terhadap kualitas layanan aplikasi yang dapat digunakan untuk pemenuhan layanan administrasi kependudukan.

c. Dimensi Fungsi dan Interaksi Formulir (*Functionality of the Interaction Environment*)

Pengukuran dimensi Fungsi dan Interaksi Formulir (*Functionality of the Interaction Environment*) berdasarkan 4 pernyataan yaitu proses pengisian formulir layanan (P9), kejelasan petunjuk pengisian formulir (P10), kelancaran interaksi dengan sistem (P11), dan fitur aplikasi yang memudahkan dalam menyelesaikan layanan (P12). Grafik rata-rata skor dimensi Fungsi dan Interaksi Formulir (*Functionality of the Interaction Environment*) terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan aplikasi Moci Legit dapat dilihat pada gambar berikut:

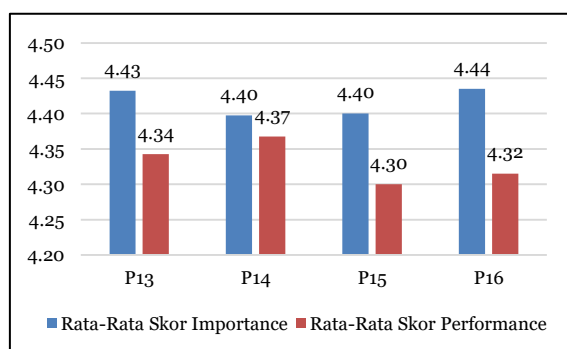


Gambar 4. Grafik Nilai Rata-rata Dimensi Fungsi dan Interaksi Formulir (*Functionality of the Interaction Environment*)

Gambar 4 menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor *importance* dan *performance* pada dimensi Fungsi dan Interaksi Formulir (*Functionality of the Interaction Environment*) berada pada kisaran 4,35 hingga 4,48. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai fungsi dan interaksi formulir pada aplikasi Moci Legit sangat penting dan secara umum telah berjalan dengan baik. Nilai *performance* terendah terdapat pada kelancaran interaksi dengan sistem (P11) dengan skor 4,35, sehingga diperlukan sedikit peningkatan pada aspek interaksi agar pengguna dapat berinteraksi dengan sistem secara lebih lancar dan efisien.

d. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Pengukuran dimensi Keandalan (*Reliability*) berdasarkan 4 pernyataan yaitu aplikasi dapat diakses kapan saja tanpa gangguan (P13), proses layanan sesuai harapan pengguna (P14), informasi status permohonan ditampilkan tepat waktu (P15), dan aplikasi jarang mengalami kendala teknis (P16). Grafik rata-rata skor dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan aplikasi Moci Legit dapat dilihat pada gambar berikut:



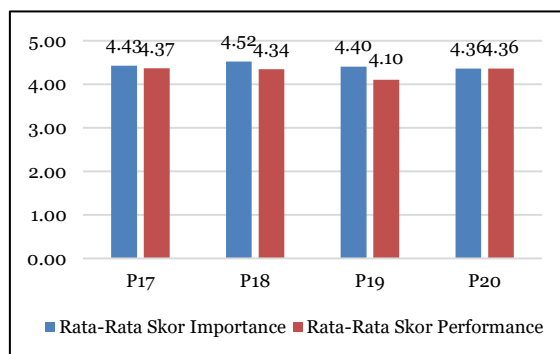
Gambar 5. Grafik Nilai Rata-rata Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Gambar 5 menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor *importance* dan *performance* pada dimensi Keandalan (*Reliability*) berada pada kisaran 4,30 hingga 4,44. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai aspek keandalan aplikasi Moci Legit sangat penting, meskipun kinerjanya masih sedikit di bawah harapan pengguna. Nilai *performance* terendah terdapat pada informasi status permohonan

ditampilkan tepat waktu (P15) dengan skor 4,30, sehingga perlu adanya peningkatan pada ketepatan waktu penyajian informasi agar keandalan aplikasi semakin optimal.

e. Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*)

Pengukuran dimensi Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*) berdasarkan 4 pernyataan yaitu penyajian informasi aplikasi dengan jelas dan mudah dipahami (P17), kekinian dan keakuratan informasi layanan dalam aplikasi (P18), tampilan visual aplikasi yang menarik dan mendukung kenyamanan (P19), dan informasi yang ditampilkan sesuai kebutuhan layanan (P20). Grafik rata-rata skor dimensi Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*) terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan aplikasi Moci Legit dapat dilihat pada gambar berikut:

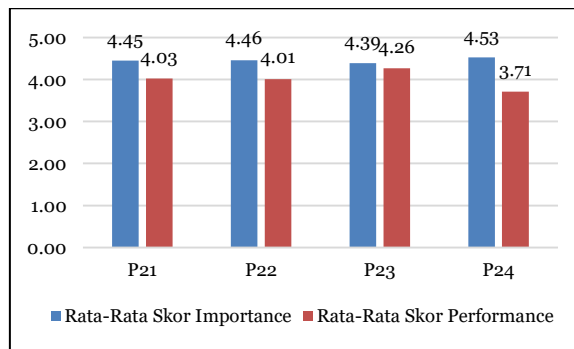


Gambar 6. Grafik Nilai Rata-rata Dimensi Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*)

Gambar 6 menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor importance dan performance pada dimensi Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*) berada pada kisaran 4,10 hingga 4,52. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kejelasan, ketepatan, dan tampilan informasi dalam aplikasi Moci Legit sangat penting, namun kinerja pada beberapa aspek masih perlu ditingkatkan. Nilai performance terendah terdapat pada tampilan visual aplikasi yang menarik dan mendukung kenyamanan (P19) dengan skor 4,10, sehingga diperlukan peningkatan pada aspek tampilan visual agar pengalaman pengguna menjadi lebih menarik dan nyaman.

f. Dimensi Pendukung (*Citizen Support*)

Pengukuran dimensi Pendukung (*Citizen Support*) berdasarkan 4 pernyataan yaitu tersedia bantuan (*helpdesk*/layanan aduan) dalam aplikasi yang responsif (P21), dukungan untuk pengguna ketika mengalami kesulitan (P22), penyediaan saluran komunikasi untuk masukan pengguna (P23), dan tersedianya panduan atau *Frequently Asked Questions* (FAQ) yang membantu pengguna (P24). Grafik rata-rata skor dimensi Pendukung (*Citizen Support*) terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan aplikasi Moci Legit dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 7. Grafik Nilai Rata-rata Dimensi Pendukung (Citizen Support)

Gambar 7 menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor importance dan performance pada dimensi Pendukung (Citizen Support) berada pada kisaran 3,71 hingga 4,53. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai ketersediaan dukungan dan bantuan pengguna pada aplikasi Moci Legit sangat penting, namun kinerja pada aspek ini masih perlu ditingkatkan. Nilai performance terendah terdapat pada tersedianya panduan atau FAQ (P24) dengan skor 3,71, menunjukkan bahwa aspek penyediaan panduan dan bantuan interaktif masih perlu diperbaiki agar pengguna dapat memperoleh dukungan yang lebih cepat, jelas, dan responsif saat menggunakan aplikasi.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tahapan analisis uji validitas dilakukan berdasarkan model E-GovQual yang dikembangkan oleh Papadomichelaki & Mentzas (2012). Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan pada instrumen mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menilai tingkat konsistensi internal antar item dalam setiap dimensi pengukuran (Sugiyono, 2019). Adapun instrumen penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu importance (tingkat harapan/kepentingan) dan performance (tingkat kinerja), dengan jumlah responden sebanyak 400 orang. Adapun hasil uji validitas instrumen Importance (I) dan Performance (P) sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Importance (I) dan Performance (P)

Dimensi (E-GovQual)	Atribut	r hitung		r tabel	Ket.
		I	P		
<i>Ease of Use</i>	P1	0,675	0,568	0,098	Valid
	P2	0,608	0,594	0,098	Valid
	P3	0,676	0,626	0,098	Valid
	P4	0,640	0,585	0,098	Valid
<i>Trust</i>	P5	0,679	0,520	0,098	Valid
	P6	0,602	0,628	0,098	Valid
	P7	0,673	0,641	0,098	Valid
	P8	0,618	0,667	0,098	Valid
<i>Functionality of the Interaction Environment</i>	P9	0,675	0,706	0,098	Valid
	P10	0,648	0,659	0,098	Valid
	P11	0,671	0,681	0,098	Valid
	P12	0,628	0,661	0,098	Valid
<i>Reliability</i>	P13	0,637	0,674	0,098	Valid
	P14	0,686	0,683	0,098	Valid
	P15	0,675	0,729	0,098	Valid
	P16	0,588	0,632	0,098	Valid
<i>Content and Appearance of</i>	P17	0,676	0,678	0,098	Valid
	P18	0,599	0,668	0,098	Valid
	P19	0,617	0,204	0,098	Valid

<i>Information</i>	P20	0,686	0,679	0,098	Valid
<i>Citizen Support</i>	P21	0,640	0,473	0,098	Valid
	P22	0,617	0,570	0,098	Valid
	P23	0,682	0,649	0,098	Valid
	P24	0,603	0,198	0,098	Valid

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas diatas dengan menggunakan metode Pearson Product Moment dan jumlah responden sebanyak 400 orang, diketahui bahwa nilai r tabel sebesar 0,098 pada taraf signifikansi 5% ($df = n - 2 = 398$). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh atribut pada masing-masing dimensi model E-GoQual, baik untuk instrumen Importance (I) maupun Performance (P), memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel ($r \text{ hitung} > 0,098$). Dengan demikian, seluruh nilai tersebut melebihi batas minimum validitas (0,098), yang menunjukkan bahwa setiap indikator pernyataan mampu mengukur konstruk variabelnya secara tepat dan konsisten.

Setelah seluruh item pernyataan dinyatakan valid, tahap berikutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian memberikan hasil yang konsisten apabila diukur berulang kali. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan kriteria bahwa suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70 (Nunnally & Bernstein, 1994).

Tabel berikut menyajikan hasil uji reliabilitas untuk instrumen importance dan performance pada model E-GoQual:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Importance dan Performance

No	Instrumen	Cronbach's Alpha	Kriteria Reliabilitas	Ket.
1	Importance	0,939	> 0,70	Reliabel
2	Performance	0,917	> 0,70	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2025)

Tabel 3 menunjukkan bahwa instrumen importance memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,939 dan instrumen Performance sebesar 0,917. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas minimum reliabilitas yang disyaratkan, yaitu 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dan reliabel.

Hasil ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada kuesioner mampu mengukur konstruk yang sama secara konsisten, baik dalam aspek tingkat harapan/kepentingan (importance) maupun tingkat kinerja (performance) layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Moci Legit. Dengan demikian, atribut layanan yang digunakan layak untuk dianalisis lebih lanjut menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).

3. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) layanan aplikasi Moci Legit berdasarkan persepsi pengguna. Metode IPA memetakan setiap atribut layanan ke dalam diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran, yaitu: (I) *Concentrate Here* (atribut penting tetapi kinerjanya rendah), (II)

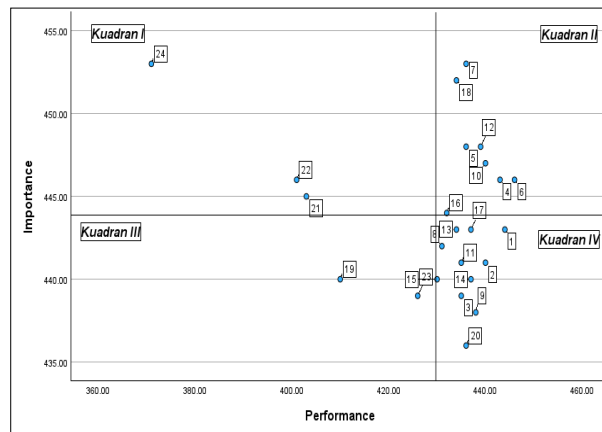
Keep Up the Good Work (atribut penting dan berkinerja tinggi), (III) Low Priority (atribut kurang penting dan berkinerja rendah), dan (IV) Possible Overkill (atribut kurang penting namun berkinerja tinggi) (Martilla & James, 1977). Berikut dibawah ini tabel yang menunjukkan nilai rata-rata (mean) Importance dan Performance tiap indikator berdasarkan model E-GαQual, beserta nilai gap (selisih) dan interpretasi kuadrannya:

Tabel 4. Hasil Analisis Importance(I) –Performance(P) Aplikasi Moci Legit

No	Atribut	I	P	Gap (P - I)	Kuadran IPA
1	P1	4,43	4,44	0,01	IV (Berlebihan)
2	P2	4,41	4,40	-0,01	IV (Berlebihan)
3	P3	4,39	4,35	-0,04	IV (Berlebihan)
4	P4	4,46	4,43	-0,03	II (Pertahankan Prestasi)
5	P5	4,48	4,36	-0,12	II (Pertahankan Prestasi)
6	P6	4,46	4,46	0	II (Pertahankan Prestasi)
7	P7	4,53	4,36	-0,17	II (Pertahankan Prestasi)
8	P8	4,42	4,31	-0,11	IV (Berlebihan)
9	P9	4,38	4,38	0	IV (Berlebihan)
10	P10	4,47	4,40	-0,07	II (Pertahankan Prestasi)
11	P11	4,41	4,35	-0,06	IV (Berlebihan)
12	P12	4,48	4,39	-0,09	II (Pertahankan Prestasi)
13	P13	4,43	4,34	-0,09	IV (Berlebihan)
14	P14	4,40	4,37	-0,03	IV (Berlebihan)
15	P15	4,40	4,30	-0,1	IV (Berlebihan)
16	P16	4,44	4,32	-0,12	II (Pertahankan Prestasi)
17	P17	4,43	4,37	-0,06	IV (Berlebihan)
18	P18	4,52	4,34	-0,18	II (Pertahankan Prestasi)
19	P19	4,40	4,10	-0,3	III (Prioritas Rendah)
20	P20	4,36	4,36	0	IV (Berlebihan)
21	P21	4,45	4,03	-0,42	I (Prioritas Utama)
22	P22	4,46	4,01	-0,45	I (Prioritas Utama)
23	P23	4,39	4,26	-0,13	III (Prioritas Rendah)
24	P24	4,53	3,71	-0,82	I (Prioritas Utama)

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2025

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata pada masing-masing atribut layanan yang disajikan pada tabel 4, dapat diketahui tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) pengguna terhadap aplikasi Moci Legit. Nilai rata-rata keseluruhan (grand mean) untuk dimensi kepentingan adalah 4,43, sedangkan untuk dimensi kinerja sebesar 4,30. Kedua nilai grand mean tersebut digunakan sebagai titik potong (crosshair) pada sumbu vertikal dan horizontal dalam diagram kartesius IPA. Setiap atribut layanan kemudian dipetakan ke dalam empat kuadran untuk menggambarkan posisi relatifnya terhadap rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja. Pemetaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan maupun penguatan kinerja layanan. Selanjutnya, hasil pemetaan tersebut divisualisasikan dalam Diagram Kartesius Importance-Performance pada Gambar berikut:



Gambar 8. Diagram Kartesius Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA) Aplikasi Moci Legit

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2025

Berdasarkan hasil pemetaan ke dalam empat kuadran, diperoleh temuan sebagai berikut:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini mencakup atribut dengan tingkat kepentingan tinggi, tetapi kinerja masih di bawah harapan, sehingga perlu menjadi fokus peningkatan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Tersedia bantuan (helpdesk/ layanan aduan) dalam aplikasi yang responsif (P21)
- 2) Dukungan untuk pengguna ketika mengalami kesulitan (P22)
- 3) Tersedianya panduan atau Frequently Asked Questions (P24)

Ketiga atribut tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa layanan dukungan dan panduan dalam aplikasi masih perlu ditingkatkan agar lebih responsif dan mudah diakses ketika mengalami kendala.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi, artinya pengguna merasa puas dan layanan tersebut perlu dipertahankan. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini antara lain:

- 1) Kesederhanaan tampilan aplikasi (P4)
- 2) Kepercayaan keamanan data pengguna (P5)
- 3) Kepercayaan terhadap informasi aplikasi (P6)
- 4) Kepercayaan perlindungan kerahasiaan identitas (P7)
- 5) Kejelasan petunjuk pengisian formulir (P10)
- 6) Fitur aplikasi yang memudahkan dalam menyelesaikan layanan (P12)
- 7) Aplikasi jarang mengalami kendala teknis (P16)

8) Keakuratan informasi layanan dalam aplikasi (P18)

Atribut-atribut ini merupakan kekuatan utama Moci Legit dalam memberikan pengalaman layanan yang berkualitas dan harus terus dipertahankan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama rendah, sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan utama. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini yaitu:

- 1) Tampilan visual aplikasi yang menarik dan mendukung kenyamanan (P19)
- 2) Aplikasi menyediakan saluran komunikasi untuk masukan pengguna (P23).

Walaupun demikian, perbaikan kecil tetap dapat dilakukan untuk menjaga konsistensi mutu layanan.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut dalam kuadran ini menunjukkan kinerja tinggi tetapi tingkat kepentingannya relatif lebih rendah bagi pengguna. Artinya, sumber daya pada aspek ini dapat dioptimalkan kembali untuk mendukung area prioritas utama. Atribut yang termasuk di dalamnya mencakup:

- 1) Kemudahan penggunaan (P1)
- 2) Kemudahan fitur layanan (P2)
- 3) Kemudahan navigasi aplikasi (P3)
- 4) Kepercayaan mengandalkan aplikasi (P8)
- 5) Proses pengisian formulir layanan (P9)
- 6) Kelancaran interaksi dengan sistem (P11)
- 7) Aplikasi dapat diakses kapan saja tanpa gangguan (P13)
- 8) Proses layanan sesuai harapan pengguna (P14)
- 9) Informasi status permohonan ditampilkan tepat waktu (P15)
- 10) Penyajian informasi aplikasi dengan jelas dan mudah dipahami (P17)
- 11) Informasi yang ditampilkan sesuai kebutuhan layanan (P20)

Atribut-atribut ini sudah dianggap sangat baik oleh pengguna, sehingga cukup dipertahankan tanpa perlu peningkatan yang signifikan.

KE SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi Moci Legit telah mencerminkan prinsip-prinsip *e-government* yang baik, terutama dalam aspek kemudahan, keandalan, dan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Selanjutnya berdasarkan hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa dimensi citizen support masih perlu menjadi fokus utama perbaikan, khususnya pada atribut yang berkaitan dengan ketersediaan bantuan (helpdesk), panduan

Frequently Asked Questions (FAQ), serta dukungan saat pengguna mengalami kesulitan teknis. Atribut-atribut tersebut tergolong ke dalam Kuadran I (Prioritas Utama) karena memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja yang relatif rendah.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan publik digital melalui Moci Legit telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, sejalan dengan prinsip e-government dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, responsif, dan berkelanjutan. Namun, penguatan pada aspek dukungan pengguna masih diperlukan agar transformasi digital ini semakin berkelanjutan dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D., Sutisna, S., & Firmansyah, H. (2023). Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Pelayanan Publik di Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(2), 112–124.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance–Performance Analysis. *Journal of Marketing* 41(1), 77–79.
- Mufin, T M., Malawat H., Junaidy, dan Hernanny HD. (2024). Pengaruh Dimensi eGovernment Quality terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanah Bumbu. *Journal on Education*, 7(1), 6145-6149.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98–109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1), 12–40.
- Peraturan Walikota Sukabumi Nomor 22 Tahun 2022 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Masyarakat Kota Sukabumi Cepat, Terintegrasi, Lebih Mudah, Gratis, dan Terpercaya.
- Rachman, A., Alvita, A., & Widjadja, R. (2023). E-GovQual-based Analysis on E-Government Service Quality and Its Impact on Citizen Satisfaction. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(2), 55–68.
- Standar Operasional Prosedur Layanan Administrasi Kependudukan Masyarakat Kota Sukabumi Cepat, Terintegrasi, Lebih Mudah, Gratis, dan Terpercaya (Layanan Moci Legit).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widya, S, N., Zuhri, S., dan Swastiawati, Y. (2024). Analisis Kualitas Layanan Publik Berbasis Digital di Jakarta: Metode E-Governance Quality (E-Govqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(2), 163-173.