

E-service quality pada pelayanan kependudukan elektronik Alpukat Betawi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta = E-service quality on Alpukat Betawi electronic population service DKI Jakarta Provincial Government

Siti Nurjanah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525228&lokasi=lokal>

Abstrak

Alpukat Betawi merupakan sebuah pelayanan publik elektronik yang memiliki tujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta. Walaupun demikian, tidak semua pelayanan elektronik memiliki kualitas pelayanan yang baik terlihat dari adanya sejumlah permasalahan, seperti sistem yang kurang berjalan dengan baik dan tidak dapat diakses tepat waktu, serta keamanan data yang tidak terbebas dari risiko berbahaya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas Alpukat Betawi menggunakan pendekatan e-service quality. Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan data mix method, yaitu menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif melalui survei, wawancara mendalam, dan studi literatur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa e-service quality pada pelayanan kependudukan elektronik Alpukat Betawi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta termasuk ke dalam kategori baik dengan 92%. Hal ini terbukti dari empat dimensi e-service quality yang dikemukakan Papadomichelaki Mentzas (2012) tergolong ke dalam kategori baik yang ditunjukkan pada dimensi efisiensi, dimensi kepercayaan, dimensi keandalan, dan dimensi dukungan bagi masyarakat.

.....Alpukat Betawi is an electronic public service that has the aim of facilitating population administration services in the DKI Jakarta Province. However, not all electronic services have good service quality, which can be seen from a number of problems, such as systems that do not work well and cannot be accessed on time, and data security that is not free from dangerous risks. Therefore, this study aims to analyze the quality of Alpukat Betawi using an e-service quality approach. The research approach used in this study is quantitative with a mixed-method data collection technique, which combines quantitative and qualitative methods through surveys, in-depth interviews, and literature studies. The results of this study indicate that the e-service quality of the Betawi Avocado electronic population service in the DKI Jakarta Provincial Government is in the good category with 92%. This is evident from the four dimensions of e-service quality proposed by Papadomichelaki Mentzas (2012) which belong to the good category as indicated by the dimensions of efficiency, the dimensions of trust, the dimensions of reliability, and the dimensions of support for the community.