

ABSTRAK

**PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI BUKU POKOK
MAKAM MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL
(Studi Kasus : Desa-Desa Sekitar Banyumas)**

Oleh
Miftahul Jannah
19103056

Indonesia merupakan salah satu negara yang jumlah penduduknya besar yaitu 272 juta jiwa. Pemerintah membentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempermudah dalam mendata administrasi kependudukan warganya, dengan penempatan dinas tersebut ada di setiap daerah. Kabupaten Banyumas terdapat sebuah aplikasi Buku Pokok Makam yang digunakan untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Banyumas dalam melakukan pelaporan kematian melalui Desa/Kelurahan. Aplikasi Buku Pokok Makam merupakan aplikasi baru yang digunakan sebagai pengganti pelayanan manual. Aplikasi Buku Pokok Makam dibuat agar database kependudukan bisa tertib dan tercatat dengan baik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran kualitas layanan pada aplikasi Buku Pokok Makam terhadap kepuasan pengguna. Metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas layanan adalah metode *Electronic Service Quality (E-SERVQUAL)*. Metode *E-SERVQUAL* ini merupakan pengembangan dari metode *Service Quality*. Pada metode *E-SERVQUAL* menggunakan tujuh dimensi yaitu *efficiency, fullfilment, system availability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*. Sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 80 responden dengan menggunakan Rumus Slovin. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa berdasarkan nilai *R-Square* bahwa kepuasan pengguna memiliki nilai 0,806 termasuk kedalam kuat dan menyatakan bahwa 80,6% dipengaruhi oleh variabel *Efficiency, Fullfilment, System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact*. Berdasarkan uji hipotesis tidak semua variabel berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Buku Pokok Makam. Berdasarkan ketujuh variabel *independent* terdapat tiga variabel yang hipotesisnya diterima dan empat variabel yang hipotesisnya ditolak. Variabel yang hipotesisnya diterima adalah variabel *Fullfilment, Responsiveness, dan Compensation*. Sedangkan variabel yang ditolak adalah variabel *Efficiency, System Availability, Privacy, Contact*.

Kata kunci : Aplikasi Buku Pokok Makam, Rumus Slovin, *Electronic Service Quality*, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan