

ABSTRAK

Salah satu instansi pemerintahan yang menerapkan perkembangan teknologi internet untuk kemudahan dalam pelayannya adalah Kelurahan Pasirkaliki, Kota Cimahi terkait dengan pelayanan dokumen kependudukan. Kelurahan Pasirkaliki telah menerapkan program layanan berbasis online yang dinamakan Sapakat online sejak tahun 2018 untuk mempermudah alur dan proses pengajuan dokumen kependudukan. Namun pada kenyataannya terdapat permasalahan atau kendala pada program pelayanan tersebut, salah satunya pada warga atau konsumen yang melakukan proses pelayanan tidak sesuai dengan alur yang sudah ditetapkan sehingga hal tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Berdasarkan indikasi permasalahan yang diperoleh, diperlukan penelitian bagaimana kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Pasirkaliki pada program Sapakat online. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 13 indikator yang memiliki nilai gap negatif, artinya kinerja pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi warga sehingga mereka merasa tidak puas. Karena seluruh indikator memiliki nilai gap negatif maka selanjutnya dilakukan analisis IPA untuk mengetahui indikator apa yang menjadi prioritas utama dalam dilakukannya perbaikan, indikator tersebut antara lain adalah indikator dengan kode RS1, RE1, dan EM2.

Kata kunci: *Servqual*, IPA, kinerja, ekspektasi, kepuasan