

Abstrak

Dewasa ini perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat yang mendorong kehidupan yang terus kearah yang berbasis digital. Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi yaitu website yang mana merupakan hal yang selalu kita jumpai di dunia digital. Begitu juga dalam suatu pemerintahan, menurut Inpres No. 3 Tahun 2003, pemerintah dalam hal ini Departemen Komunikasi dan Informatika telah menetapkan Kebijakan dan Strategi Nasional tentang pengembangan *e-government*. Salah satu instansi pemerintahan yang sudah menerapakan *e-government* yaitu Dukcapil Kota Makassar. Mereka dituntut harus menyediakan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat.

Metode yang digunakan yaitu Webqual 4.0 dengan mengambil sampel sebanyak 385 responden yang merupakan pengguna website Dukcapil Kota Makassar. Hasil penelitian yang diharapkan yaitu rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas layana pada website Dukcapil Kota Makassar. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, analisis kesenjangan (gap), dan analisis *importance performance analysis* (IPA).

Hasil penelitian yang sudah dilakukan bahwa menunjukkan kinerja website Dukcapil Kota Makassar sudah memenuhi harapan penggunanya dikarenakan nilai persepsi sudah melampaui nilai harapan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Webqual 4.0, Makassar, Dukcapil