ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor dimensi model evaluasi sistem dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Lentera sebagai representasi *e – government* yang di implementasikan di Kantor Pertanahan Kota Semarang. Penelitian ini melakukan tiga identifikasi utama, yaitu apakah terdapat perbedaan antara penilaian *importance* dan *performance* sistem Lentera oleh pengguna. Kedua, mengidentifikasi *gap* penilaian antara *importance* dan *performance* sistem Lentera dari pengguna pada setiap atribut variabel yang menggambarkan kepuasan pengguna. Ketiga, bagaimana sebaran setiap atribut masing – masing variabel pada matriks kuadran IPA, dan bagaimana analisa rekomendasi dari setiap atribut masing – masing variabel sebagai bentuk evaluasi sistem untuk dapat dilakukan perbaikan sistem Lentera kedepannya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, dan metode analisis penelitian menggunakan pendekatan *importance performance analysis* (IPA). Dengan menggunakan pengguna sistem Lentera sebagai sampel penelitian, diperoleh sebanyak 112 responden yang digunakan sebagai data obeservasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara penilaian *importance* dan *performance* pada setiap atribut masing – masing variabel oleh pengguna pada sistem Lentera yang ditunjukkan dari hasil uji beda. Hasil untuk analisis *gap* menunjukkan bahwa seluruh atribut dari setiap variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan menghasilkan nilai *gap* yang negatif antara penilaian *performance* dan *importance* pada sistem Lentera, yang berarti tingkat kepuasan pengguna cukup rendah pada saat menggunakan sistem Lentera. Hal ini juga ditunjukkan dari sebaran setiap atribut pada masing – masing variabel pada matriks kaudran IPA, yang mengindikasikan beberapa atribut perlu untuk dilakukan perbaikan dan beberapa atribut cukup untuk dipertahankan karena sudah memiliki kinerja yang cukup baik. Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan evaluasi sistem Lentera terkait dengan penilaian *importance* dan *performance* dari pengguna sistem. Dari hasil evaluasi ini dapat diberikan rekomendasi bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan perlu untuk dilakukan peningkatan pada beberapa atributnya.

Kata Kunci: IPA, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, *e – Government*, Kepuasan Pengguna