

## Analisis Kualitas Aplikasi Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Menggunakan Metode Webqual 4.0

Habiburrahman Al Farisi<sup>1,\*</sup>, Reza Ade Putra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

<sup>2</sup>Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah Palembang, Sumatera Selatan

\*alfarisihabib223@gmail.com

### ABSTRAK

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan media digital yang disediakan pemerintah untuk menjembatani komunikasi dua arah antara masyarakat dan instansi pemerintahan. Dalam rangka mendukung transparansi dan pelayanan publik yang responsif, kualitas website LAPOR menjadi faktor penting yang perlu dievaluasi secara berkala. Kerja praktek ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website LAPOR Sumatera Selatan berdasarkan pendekatan Webqual 4.0 yang meliputi tiga dimensi utama, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif website LAPOR, dengan instrumen yang disusun mengacu pada indikator dalam model Webqual 4.0. Analisis data dilakukan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas website, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas website LAPOR Sumatera Selatan secara umum berada pada kategori baik dengan skor rata-rata usability 3,80, information quality 3,72, dan service interaction quality 3,65, khususnya pada dimensi Information Quality. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluatif bagi pengelola website dalam rangka meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** Kualitas Website, LAPOR, Pelayanan Publik, Sumatera Selatan, Webqual 4.0

### ABSTRACT

*The People's Online Aspiration and Complaint Service (LAPOR) is a digital media provided by the government to bridge two-way communication between the public and government agencies. In order to support transparency and responsive public services, the quality of the LAPOR website is an important factor that needs to be evaluated periodically. This internship aims to analyze the quality of the LAPOR South Sumatra website based on the Webqual 4.0 approach which includes three main dimensions, namely Usability, Information Quality, and Service Interaction Quality. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. Data were obtained by distributing questionnaires to active users of the LAPOR website, with instruments designed referring to indicators in the Webqual 4.0 model. Data analysis was carried out to measure user perceptions of the website quality, as well as to identify aspects that still need improvement. The results of the analysis show that the quality of the LAPOR South Sumatra website is generally in the good category with an average score of 3.80 for usability, 3.72 for information quality, and 3.65 for service interaction quality, especially in the Information Quality dimension. These findings are expected to serve as evaluative material for website managers in order to continuously improve the quality of digital services..*

**Keywords:** Website Quality, LAPOR, Public Services, South Sumatra, Webqual 4.0

## 1. PENDAHULUAN

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal yang salah satunya adalah aplikasi mobile. Program ini bertujuan agar penyelenggara/pengelola LAPOR dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik. Selain itu, agar penyelenggara dapat memberikan akses kepada masyarakat dalam menyampaikan laporan/pengaduan serta agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hasdiana, 2018).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan yang transparan, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital adalah pemanfaatan website sebagai media interaktif antara masyarakat dan pemerintah (Kementerian PANRB, 2020).

Website pemerintahan bukan hanya berperan sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat partisipatif yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan, dan kritik secara langsung. Salah satu platform yang mengakomodasi fungsi tersebut adalah LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat).

Namun demikian, keberadaan website LAPOR tidak cukup hanya pada aspek fungsionalitas saja. Kualitas dari website tersebut perlu terus dievaluasi agar mampu memberikan pengalaman pengguna (user experience) yang baik, mudah diakses, serta memberikan informasi yang relevan dan terpercaya. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam menilai kualitas website adalah model Webqual 4.0, yang mengukur kualitas berdasarkan tiga dimensi utama: Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality (Barnes & Vidgen, 2003).

Berdasarkan pengertian tersebut, penulis melakukan kerja praktek dengan fokus pada analisis kualitas website LAPOR Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas website berdasarkan tiga dimensi Webqual 4.0, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat mendukung peningkatan pelayanan publik berbasis digital di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

## 2. METODE PELAKSANAAN

Webqual 4.0 adalah suatu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen, yang merupakan pengembangan dari model sebelumnya, yaitu Webqual 1.0 hingga 3.0 (Barnes & Vidgen, 2003). Metode ini secara khusus dirancang untuk menilai kualitas layanan sebuah situs web berdasarkan persepsi pengguna, bukan dari sisi teknis pengembang (Barnes & Vidgen, 2003). Webqual menjadi salah satu metode yang banyak digunakan dalam evaluasi kualitas website karena bersifat praktis, mudah diterapkan dalam survei, dan memberikan hasil yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna (Prasetyo & Jannah, 2020).

Webqual 4.0 terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* (Barnes & Vidgen, 2003). Dimensi pertama, *Usability*, mengukur sejauh mana website mudah digunakan dan dinavigasi oleh pengguna. Ini mencakup aspek kenyamanan tampilan, kejelasan struktur menu, serta konsistensi desain antarmuka. Website yang memiliki tingkat usability tinggi biasanya mampu memberikan

pengalaman pengguna yang intuitif dan tidak membingungkan, bahkan bagi pengguna baru. Dimensi kedua, *Information Quality*, berfokus pada mutu informasi yang ditampilkan di website. Aspek ini mencakup akurasi, kejelasan, relevansi, dan kelengkapan informasi yang disajikan kepada pengguna. Informasi yang berkualitas sangat penting dalam website pelayanan publik karena akan mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah (Tjiptono, 2019). Sementara itu, dimensi ketiga, *Service Interaction Quality*, berkaitan dengan interaksi pengguna dengan sistem layanan yang tersedia dalam website, termasuk kecepatan respon, kejelasan feedback, serta keamanan dan kenyamanan saat pengguna berinteraksi secara daring (Barnes & Vidgen, 2003).

Metode Webqual dipilih dalam penelitian ini karena beberapa alasan utama. Pertama, Webqual adalah model yang dirancang secara khusus untuk evaluasi website, bukan sistem informasi secara umum (Barnes & Vidgen, 2003). Hal ini membuatnya relevan dan tepat guna dalam konteks penelitian terhadap website LAPOR Sumatera Selatan, yang merupakan portal layanan digital publik. Kedua, Webqual fokus pada pengalaman pengguna (*user experience*), yang sangat penting karena kualitas layanan publik secara digital sangat bergantung pada bagaimana masyarakat merasa nyaman, mudah, dan percaya terhadap sistem yang digunakan (Tjiptono, 2019). Ketiga, model Webqual 4.0 sudah teruji secara empiris dalam berbagai penelitian sebelumnya, baik dalam konteks pemerintahan, pendidikan, maupun bisnis digital, sehingga dapat dijadikan model acuan yang valid dan reliabel (Prasetyo & Jannah, 2020). Keempat,

Webqual dinilai sederhana namun komprehensif karena mencakup ketiga aspek penting dalam sebuah website: teknis, informatif, dan interaktif (Barnes & Vidgen, 2003).

Secara metodologis, pendekatan Webqual 4.0 dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna website yang isinya merupakan daftar pernyataan sesuai dengan indikator dari ketiga dimensi utama tersebut. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari *sangat tidak setuju* (1) hingga *sangat setuju* (5) (Sugiyono, 2019). Hasil dari kuesioner ini kemudian diolah secara kuantitatif untuk mengetahui skor rata-rata dari masing-masing dimensi. Skor ini akan mencerminkan persepsi pengguna terhadap kualitas website secara menyeluruh. Dengan demikian, metode Webqual tidak hanya membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sebuah website, tetapi juga dapat menjadi dasar objektif dalam memberikan rekomendasi perbaikan (Prasetyo & Jannah, 2020).

Nilai RK digunakan untuk mengetahui tingkat persepsi responden terhadap kualitas website berdasarkan masing-masing dimensi Webqual. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan interpretasi kategori, untuk memudahkan penarikan kesimpulan.

Penggunaan metode Webqual dalam konteks evaluasi website LAPOR Sumatera Selatan diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan digital yang disediakan oleh pemerintah daerah. Evaluasi ini tidak hanya penting sebagai bahan refleksi internal bagi instansi pengelola, tetapi juga sebagai bentuk akuntabilitas publik terhadap kinerja layanan berbasis teknologi. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat digunakan untuk menyusun strategi pengembangan website

ke depan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dan dibawah ini adalah tabel instrumen kuisisioner dari penelitian ini.

**Tabel 1. Instrumen Penelitian**

No	Indikator	Pertanyaan
1	Usability	Website LAPOR Sumatera Selatan mudah digunakan.
2	Usability	Navigasi menu pada website jelas dan mudah dipahami.
3	Usability	Tampilan desain website menarik dan profesional.
4	Usability	Informasi mudah ditemukan di dalam website.
5	Usability	Penggunaan warna dan font pada website nyaman dilihat.
6	Information Quality	Informasi pada website jelas dan tidak membingungkan.
7	Information Quality	Informasi yang disajikan relevan dengan kebutuhan pengguna.
8	Information Quality	Website menyajikan informasi yang terbaru (up to date).
9	Information Quality	Informasi yang disajikan akurat dan dapat dipercaya.

10	Information Quality	Bahasa yang digunakan pada website mudah dipahami.
11	Service Interaction Quality	Website memberikan respon cepat terhadap laporan yang dikirimkan.
12	Service Interaction Quality	Saya merasa aman dan nyaman saat menggunakan layanan di website ini.
13	Service Interaction Quality	Terdapat fitur umpan balik (feedback) setelah pengaduan dikirim.
14	Service Interaction Quality	Proses pelaporan berjalan lancar dan tidak mengalami gangguan teknis.
15	Service Interaction Quality	Website mampu menjalin interaksi yang baik antara pengguna dan pengelola.

Metode pelaksanaan dalam penelitian ini meliputi teknik pengumpulan data, sumber data, serta teknik analisis yang digunakan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 30 responden yang merupakan pengguna website LAPOR Provinsi Sumatera Selatan. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan dimensi Webqual 4.0, yaitu usability, information quality, dan service interaction, menggunakan skala Likert 1–5.

Skala Likert merupakan salah satu teknik pengukuran yang paling sering digunakan dalam penelitian sosial, pendidikan, dan sistem informasi,

khususnya untuk mengukur sikap, opini, atau persepsi seseorang terhadap suatu objek atau pernyataan (Sugiyono, 2019). Skala ini pertama kali diperkenalkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932, dan dirancang untuk menilai tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap suatu pernyataan tertentu

Pada penelitian ini, digunakan Skala Likert 5 poin, yang terdiri dari: *sangat tidak setuju* (skor 1), *tidak setuju* (skor 2), *netral* (skor 3), *setuju* (skor 4), dan *sangat setuju* (skor 5) (Sugiyono, 2019). Setiap responden diminta untuk menilai sejumlah pernyataan yang mewakili tiga dimensi Webqual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Pernyataan-pernyataan tersebut dirancang untuk menggambarkan pengalaman pengguna saat mengakses dan menggunakan website LAPOR Sumatera Selatan. Pemilihan Skala Likert 5 poin ini dianggap tepat karena mampu menangkap variasi persepsi responden secara lebih fleksibel dan mudah dianalisis secara kuantitatif (Tjiptono, 2019).

Skala Likert memiliki sifat ordinal, artinya menunjukkan urutan tingkat sikap tetapi tidak menunjukkan jarak yang pasti antara satu tingkat dengan tingkat lainnya (Sugiyono, 2019). Dalam pengolahan data, skor dari masing-masing jawaban akan dijumlahkan atau dirata-rata untuk memperoleh nilai total atau rata-rata per dimensi. Hasil tersebut kemudian dapat dikategorikan ke dalam tingkat kualitas tertentu, misalnya: sangat tidak baik (1,00–1,79), tidak baik (1,80–2,59), cukup (2,60–3,39), baik (3,40–4,19), dan sangat baik (4,20–5,00) (Tjiptono, 2019). Kategori ini membantu dalam memberikan interpretasi yang jelas mengenai tingkat kualitas website berdasarkan persepsi pengguna.

Penggunaan Skala Likert dalam penelitian ini memberikan beberapa keunggulan, antara lain kemudahan dalam penyusunan kuesioner, kemudahan dalam menjawab bagi responden, serta kemudahan dalam proses analisis data (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, metode ini banyak dipilih dalam berbagai penelitian yang menilai kualitas layanan berbasis persepsi. Dengan bantuan skala ini, peneliti dapat menyajikan data dalam bentuk yang lebih terstruktur dan objektif, meskipun tetap bersifat subjektif karena berdasarkan pandangan individu masing-masing responden (Tjiptono, 2019). Untuk mendapatkan rata-rata tingkat persetujuan dengan menggunakan rumus skala likert menurut (Rachman, 2021) yakni:

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

Keterangan:

RK = Rata-rata Kepuasan

JSK = Jumlah Skor Kuesioner

JK = Jumlah Kuesioner

Kemudian hasil dari kuesioner dicocokkan dengan kriteria penilaian. Untuk rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

1 – 1,79 = Sangat Buruk

1,8 – 2,59 = Buruk

2,6 – 3,39 = Cukup

3,4 – 4,91 = Baik

4,92 – 5 = Sangat Baik

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah hasil perhitungan dan analisa yang telah dilakukan sesuai dengan metode yang digunakan.

**Tabel 2. Tabulasi Kuisioner Kategori Usability**

Responden	SS	S	N	TS	STS
-----------	----	---	---	----	-----

R1	3	0	2	0	0
R2	2	2	1	0	0
R3	2	2	1	0	0
R4	3	2	0	0	1
R5	3	2	0	0	0
R6	1	2	1	1	0
R7	1	2	2	0	0
R8	1	1	1	0	2
R9	2	1	1	1	0
R10	1	1	1	1	1
R11	2	1	1	1	0
R12	1	1	2	0	1
R13	1	1	2	1	0
R14	2	1	1	1	0
R15	1	2	1	1	0
R16	2	2	1	0	0
R17	2	1	1	1	0
R18	0	0	2	1	1
R19	1	1	2	1	0
R20	0	1	3	1	0
R21	2	1	1	1	0
R22	0	3	1	1	0
R23	3	0	0	0	0
R24	5	0	0	0	0
R25	4	1	0	0	0
R26	0	3	1	1	0
R27	0	5	0	0	0
R28	0	1	3	1	0
R29	1	3	1	0	0

R30	0	2	3	0	0
Jumlah	47	46	39	16	6

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5 \times 47) + (4 \times 46) + (3 \times 39) + (2 \times 16) + (1 \times 6)}{150}$$

$$RK = \frac{235 + 184 + 117 + 32 + 6}{150}$$

$$RK = 3,8$$

Berdasarkan hasil pengolahan data, rata-rata skor variabel *Usability* sebesar 3,80, yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa website LAPOR Sumatera Selatan cukup mudah digunakan, navigasinya jelas, dan tampilannya nyaman. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

**Tabel 3. Tabulasi Kuisioner Kategori Quality**

Responden	SS	S	N	TS	STS
R1	2	1	2	0	0
R2	1	3	1	0	0
R3	2	2	1	0	0
R4	3	1	1	0	0
R5	2	2	1	0	0
R6	1	2	1	1	0
R7	2	1	2	0	0
R8	1	1	1	0	2
R9	2	1	2	0	0
R10	0	1	1	2	1
R11	2	1	1	1	0

R12	1	1	2	0	1
R13	0	1	2	2	0
R14	2	1	1	1	0
R15	2	2	1	0	0
R16	0	2	1	2	0
R17	2	1	1	1	0
R18	0	0	2	2	1
R19	1	1	2	1	0
R20	3	1	0	1	0
R21	0	3	0	2	0
R22	4	0	1	0	0
R23	3	2	0	0	0
R24	5	0	0	0	0
R25	4	0	1	0	0
R26	0	2	2	1	0
R27	0	5	0	0	0
R28	1	0	2	1	1
R29	1	3	1	0	0
R30	0	2	2	1	0
Jumlah	47	43	35	20	6

$$RK = \frac{JSK}{JK}$$

$$RK = \frac{(5 \times 47) + (4 \times 43) + (3 \times 35) + (2 \times 20) + (1 \times 6)}{150}$$

$$RK = \frac{235 + 172 + 105 + 40 + 6}{150}$$

$$RK = 3,7$$

Berdasarkan hasil pengolahan data, rata-rata skor variabel Information Quality sebesar 3,72, yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa

pengguna merasa website LAPOR Sumatera Selatan sudah cukup dalam hal memberikan informasi yang baik dan dapat diandalkan kepada Masyarakat Sumatera Selatan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

**Tabel 4. Tabulasi Kuisisioner Kategori Service Interaction Quality**

Responden	SS	S	N	TS	STS
R1	2	1	2	0	0
R2	1	3	1	0	0
R3	2	2	1	0	0
R4	3	1	1	0	0
R5	2	2	1	0	0
R6	1	2	1	1	0
R7	2	1	2	0	0
R8	1	1	1	0	2
R9	2	1	2	0	0
R10	0	1	1	2	1
R11	2	1	1	1	0
R12	1	1	2	0	1
R13	0	1	2	2	0
R14	2	1	1	1	0
R15	2	2	1	0	0
R16	0	2	1	2	0
R17	2	1	1	1	0
R18	0	0	2	2	1
R19	1	1	2	1	0
R20	3	1	0	1	0
R21	0	3	0	2	0

R22	4	0	1	0	0
R23	3	2	0	0	0
R24	5	0	0	0	0
R25	4	0	1	0	0
R26	0	2	2	1	0
R27	0	5	0	0	0
R28	1	0	2	1	1
R29	1	3	1	0	0
R30	0	2	2	1	0
Jumlah	47	43	35	20	6

Berdasarkan hasil pengolahan data, rata-rata skor variabel *Service Interaction Quality* sebesar 3,65, yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa website LAPOR Sumatera Selatan sudah memberikan layanan interaksi yang baik kepada laporan atau keluhan dari Masyarakat Sumatera Selatan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

**Tabel 5. Seluruh Kategori**

Kategori	Rata-rata	Predikat
Usability	3,8	Baik
Information Quality	3,72	Baik
Service Interaction Quality	3,65	Baik

Dari hasil rekapitulasi di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi yang dianalisis dalam penelitian ini berada dalam kategori baik menurut persepsi pengguna website LAPOR Sumatera Selatan. Dimensi Usability memperoleh nilai rata-rata tertinggi (3,80), yang

mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa website tersebut mudah digunakan, memiliki navigasi yang jelas, dan desain yang nyaman diakses. Sementara itu, dimensi Information Quality memperoleh skor rata-rata 3,72. Hal ini menunjukkan bahwa konten informasi yang disajikan pada website dinilai cukup jelas, akurat, dan relevan dengan kebutuhan pengguna, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal kejelasan dan keterkinian informasi. Adapun dimensi Service Interaction Quality memperoleh nilai rata-rata 3,65. Skor ini menjadi yang paling rendah dibandingkan dua dimensi lainnya, meskipun tetap berada pada kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun layanan interaksi digital yang disediakan website LAPOR sudah cukup memadai, namun pengguna masih mengharapkan peningkatan dalam kecepatan tanggapan, fitur feedback, serta kenyamanan interaksi secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa kualitas website LAPOR Sumatera Selatan cukup baik dari sisi fungsional, informatif, dan interaktif. Namun demikian, diperlukan tindak lanjut dari pihak pengelola untuk meningkatkan aspek-aspek yang masih dinilai kurang optimal, terutama dalam dimensi interaksi layanan digital. Evaluasi berkala serta penerapan prinsip-prinsip *user experience* yang lebih mendalam dapat menjadi strategi pengembangan ke depan agar website ini mampu memberikan pelayanan publik berbasis digital yang lebih maksimal dan efisien.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kerja praktek yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas website LAPOR Sumatera Selatan secara keseluruhan berada pada kategori baik, berdasarkan hasil analisis terhadap tiga dimensi utama Webqual 4.0, yaitu

Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality.

Dimensi Usability memperoleh skor rata-rata sebesar 3,80, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa website mudah digunakan, navigasinya jelas, serta tampilan antarmukanya nyaman. Dimensi Information Quality memperoleh skor 3,72, yang berarti informasi yang disajikan dinilai cukup relevan, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna. Sedangkan dimensi Service Interaction Quality memperoleh skor 3,65, mengindikasikan bahwa layanan interaksi digital pada website sudah berjalan baik, meskipun masih ada harapan perbaikan dalam kecepatan tanggapan dan feedback dari pengelola.

Dengan demikian, meskipun website LAPOR Sumatera Selatan telah memenuhi standar kualitas yang baik menurut persepsi pengguna, namun masih diperlukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek interaksi layanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak pengelola dalam mengembangkan layanan digital yang lebih responsif, informatif, dan user-friendly di masa mendatang.

#### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan atas kesempatan dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat diperoleh secara optimal. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan kualitas layanan digital, khususnya website LAPOR Sumatera Selatan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barnes, S. J., & Vidgen, R. T. (2003). Measuring website quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management & Data Systems*, 103(5), 297–309.
- Hasdiana. (2018). Evaluasi sistem pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis aplikasi LAPOR! pada instansi pemerintahan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 45–54.
- Kementerian PANRB. (2020). *Transformasi digital pelayanan publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Kominfo. (2021). *Laporan tahunan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan*. Palembang: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan.
- Prasetyo, E., & Jannah, M. (2020). Evaluasi kualitas website layanan akademik menggunakan Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 7(2), 110–118.
- Rachman, F. (2021). *Analisis tingkat kepuasan pelanggan dengan skala Likert*. Jakarta: Media Sains Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.

