

Analisis Kualitas Website Resmi Pemerintah Kota Palembang (Palembang.Go.Id) Menggunakan Metode Servqual

Dempi Ariska¹, Muhamad Kadafi²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan
Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
^{1,2}Jl. Pangeran Ratu, 5 Ulu Kecamatan Jakabaring Kota
Palembang, 302252

e-mail: 12220803034@radenfatah.ac.id,

2Kadafi_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan website resmi Pemerintah Kota Palembang (palembang.go.id) dengan pendekatan SERVQUAL untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna. Kegiatan dilakukan selama program kerja praktik di Divisi E-Government, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang (16 Juni–8 Agustus 2025). Data diperoleh melalui kuesioner berbasis skala Likert dan observasi teknis terhadap kinerja website. Analisis meliputi lima dimensi SERVQUAL: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil perhitungan gap menunjukkan nilai: *tangibles* -0,03; *reliability* -0,02; *responsiveness* -0,04; *assurance* +0,01; dan *empathy* +0,06. Nilai negatif terbesar terdapat pada dimensi *responsiveness* yang mencerminkan perlunya peningkatan kecepatan dan ketanggapan layanan. Sebaliknya, *assurance* dan *empathy* berada di atas harapan pengguna. Temuan kualitatif menegaskan perlunya perbaikan pada aspek desain antarmuka, konsistensi pembaruan konten, serta peningkatan interaksi melalui fitur tambahan seperti live chat atau chatbot. Rekomendasi utama meliputi penunjukan pengelola konten, optimasi performa teknis, redesain tampilan, serta peningkatan transparansi kebijakan privasi dan keamanan. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dalam pengembangan layanan digital pemerintahan dan referensi bagi studi evaluasi layanan publik berbasis web

Kata Kunci: Website Pemerintah, Kualitas Layanan, Servqual,Palembang, Evaluasi Layanan Publik.

Abstract

This study evaluates the service quality of the official website of Palembang City Government (palembang.go.id) using the SERVQUAL model to measure the gap between user expectations and perceptions. The research was conducted during an internship program at the E-Government Division, Department of Communication and Informatics of Palembang City (June 16–August 8, 2025). Data were collected through Likert-scale questionnaires and technical observation of website performance. The analysis covered five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The gap analysis revealed the following results: tangibles -0.03, reliability -0.02, responsiveness -0.04, assurance +0.01, and empathy +0.06. The largest negative gap was found in responsiveness, indicating the need for improvement in speed and service responsiveness, while assurance and empathy exceeded user expectations. Qualitative findings emphasized the importance of redesigning the user interface for mobile responsiveness, standardizing content updates, and adding interactive features such as live chat or chatbots. Practical recommendations include appointing a content manager, optimizing performance through caching and image compression, redesigning the interface, and strengthening transparency in privacy policies and security audits. The study provides valuable insights for improving digital government services and serves as a reference for further research on public service evaluation in web-based platforms.

Keywords: Government Website, Service Quality, Servqual, Palembang, Public Service Evaluation

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, termasuk penyediaan layanan publik berbasis digital. Pemerintah daerah di Indonesia dituntut untuk menghadirkan sistem informasi yang transparan, cepat, dan mudah diakses masyarakat. Salah satu bentuk implementasinya adalah melalui website resmi pemerintah daerah yang berfungsi sebagai sarana informasi, komunikasi, dan pelayanan publik.[1]

Website resmi Pemerintah Kota Palembang (*palembang.go.id*) merupakan salah satu media utama yang digunakan untuk menyebarkan informasi kebijakan, berita, dan layanan administratif kepada masyarakat. Keberadaan website ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat interaksi antara pemerintah dan warga. Namun, dalam praktiknya, kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan website, melainkan juga oleh sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan pengguna.

Evaluasi kualitas layanan menjadi penting untuk mengetahui kesesuaian antara persepsi masyarakat dan standar pelayanan yang diharapkan. Salah satu metode yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan adalah SERVQUAL, yang menilai kesenjangan (*gap*) antara harapan dan pengalaman pengguna berdasarkan lima dimensi utama: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*.[2]

Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan website *palembang.go.id* dengan menggunakan metode SERVQUAL. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai aspek layanan yang sudah sesuai ekspektasi maupun yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola website dalam upaya meningkatkan mutu layanan digital pemerintahan dan menjadi referensi bagi studi serupa pada konteks layanan publik berbasis teknologi informasi.[3]

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Divisi *E-Government*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang pada periode 16 Juni–8 Agustus 2025. Lokasi ini dipilih karena divisi tersebut bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan website resmi Pemerintah Kota Palembang (*palembang.go.id*), peneliti berperan sebagai instrumen utama sekaligus pengumpul data. Seluruh proses penelitian mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga penyesuaian dilaksanakan secara mandiri oleh peneliti. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan memanfaatkan metode SERVQUAL untuk mengevaluasi kualitas layanan website. Metode ini dipilih karena mampu mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna dan persepsi nyata yang mereka rasakan.[4]

Data penelitian terdiri dari 2 data yaitu 1. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert (1–5) kepada pengguna website, yang mencakup lima dimensi SERVQUAL: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. 2. Data sekunder berupa dokumen internal, laporan pengelolaan website, serta literatur terkait kualitas layanan publik berbasis web.

Berikut adalah Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner

Tabel 1.Rancangan Kuesioner

No	Indikator	Simbol	Variabel
1	Apakah tampilan website menarik dan enak dilihat	X1.1	<i>Tangibles</i>
2	Apakah Menu dan fitur di website mudah ditemukan	X1.2	
3	Apakah Informasi di website ditampilkan dengan rapi	X1.3	

No	Indikator	Simbol	Variabel
4	Apakah Website bisa dibuka dengan baik di HP maupun komputer	X1.4	
5	Apakah Website bisa diakses tanpa error atau gangguan	X2.1	<i>Reliability</i>
6	Apakah Informasi yang ditampilkan selalu terbaru dan akurat	X2.2	
7	Apakah Isi informasi sesuai dengan yang dijanjikan	X2.3	
8	Apakah Website bisa diandalkan untuk mendapatkan info pelayanan publik	X2.4	
9	Apakah Website cepat dalam menampilkan informasi baru	X3.1	<i>Responsiveness</i>
10	Apakah Tersedia kontak untuk bertanya atau mengadu	X3.2	
11	Apakah Pertanyaan atau permintaan dijawab dengan cepat	X3.3	
12	Apakah Solusi mudah ditemukan jika ada masalah saat menggunakan website	X3.4	
13	Apakah Informasi di website bisa dipercaya	X4.1	<i>Assurance</i>
14	Apakah Website aman untuk digunakan oleh masyarakat	X4.2	
15	Apakah Bahasa yang digunakan mudah dipahami semua orang	X4.3	
16	Apakah Website menunjukkan keseriusan Pemerintah Kota Palembang dalam melayani masyarakat	X4.4	
17	Apakah Website punya fitur yang ramah untuk semua orang (misalnya: bisa diakses oleh difabel)	X5.1	<i>Empathy</i>
18	Apakah Website mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat	X5.2	
19	Apakah Informasinya berguna bagi semua kalangan	X5.3	
20	Apakah Website nyaman digunakan dan tidak membingungkan	X5.4	

Evaluasi kualitas layanan dilakukan dengan analisis gap SERVQUAL, menggunakan rumus: Gap = Skor Persepsi – Skor Harapan

1. Jika hasil gap positif (+) → kualitas layanan melebihi harapan pengguna.
2. Jika hasil gap nol (0) → kualitas layanan sesuai dengan harapan.
3. Jika hasil gap negatif (-) → kualitas layanan berada di bawah harapan dan perlu ditingkatkan.[5]

2.1. Langkah-Langkah Penelitian

1. Persiapan: merancang instrumen penelitian berupa kuesioner, menentukan indikator tiap dimensi SERVQUAL, dan menguji validitas serta reliabilitas instrumen.
2. Pengumpulan Data: menyebarkan kuesioner kepada responden serta melakukan observasi teknis terhadap performa website.
3. Analisis Data: menghitung rata-rata skor persepsi dan harapan, lalu menentukan nilai kesenjangan (*gap*) untuk tiap dimensi.
4. Evaluasi Hasil: menginterpretasikan nilai gap untuk mengetahui aspek layanan yang sudah sesuai ekspektasi dan aspek yang perlu perbaikan.
5. Rekomendasi: menyusun usulan pengembangan website berdasarkan temuan kuantitatif dan hasil observasi lapangan.

2.2. Kerangka Metode (SERVQUAL)

Metode SERVQUAL terdiri dari lima dimensi utama:

1. *Tangibles*: tampilan, desain, dan kelengkapan fasilitas website.

2. *Reliability*: konsistensi dan keandalan website dalam memberikan informasi.
3. *Responsiveness*: kecepatan respon sistem dalam melayani pengguna.
4. *Assurance*: jaminan keamanan, kejelasan informasi, serta profesionalitas pengelola.
5. *Empathy*: kemudahan akses, perhatian, dan dukungan terhadap kebutuhan pengguna.

Hasil akhir penelitian memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan website palembang.go.id, yang kemudian digunakan untuk merumuskan rekomendasi pengembangan.[2]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian (Ringkasan Numerik)

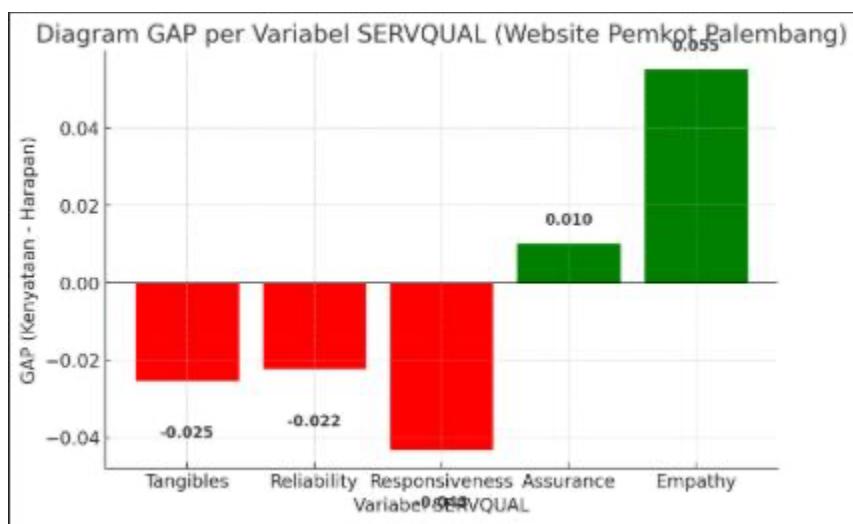
Berdasarkan analisis kuesioner SERVQUAL yang diisi 100 responden, diperoleh rata-rata skor persepsi (K) dan harapan (H) untuk setiap dimensi sebagai berikut:

- *Tangibles*: Mean K = 3,735 ; Mean H = 3,760 ; GAP = -0,025
- *Reliability*: Mean K = 3,823 ; Mean H = 3,845 ; GAP = -0,022
- *Responsiveness*: Mean K = 3,735 ; Mean H = 3,778 ; GAP = -0,043
- *Assurance*: Mean K = 4,055 ; Mean H = 4,045 ; GAP = +0,010
- *Empathy*: Mean K = 4,168 ; Mean H = 4,113 ; GAP = +0,055

Secara keseluruhan, dua dimensi menunjukkan skor persepsi yang melebihi harapan (*Assurance* dan *Empathy*), sementara tiga dimensi lainnya masih berada sedikit di bawah harapan pengguna (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*).[6]

Tabel 2 Tabel Hasil Analisis GAP SERVQUAL

Variabel	Mean K	Mean H	GAP (K - H)
Tangibles	3,735	3,760	-0,025
Reliability	3,823	3,845	-0,022
Responsiveness	3,735	3,778	-0,043
Assurance	4,055	4,045	+0,010
Empathy	4,168	4,113	+0,055



Gambar 1. diagram GAP per variabel SERVQUAL

3.2 Pembahasan

3.2.1 Interpretasi umum

Hasil menunjukkan bahwa website resmi Pemerintah Kota Palembang dipandang positif dalam hal jaminan (*Assurance*) dan *kepedulian* (*Empathy*) pengguna — artinya masyarakat merasakan tingkat kepercayaan dan perhatian yang baik dari situs tersebut. Namun gap negatif pada aspek tampilan fisik, keandalan informasi, dan ketanggapan menandakan ruang perbaikan yang nyata, terutama pada aspek ketanggapan yang memiliki nilai GAP terbesar (-0,043).[7]

3.2.2 Pembahasan per dimensi

Tangibles (GAP = -0,025)

Meskipun skor persepsi mendekati harapan, responden mengindikasikan kebutuhan akan tampilan yang lebih modern, konsistensi visual antarhalaman, dan optimalisasi tampilan pada perangkat mobile. Hal ini selaras dengan pengamatan lapangan yang menunjukkan beberapa inkonsistensi tata letak dan kurangnya fitur pencarian yang menonjol. Perbaikan UI/UX sederhana (*mis. penyelarasan tipografi, penempatan search bar, layout responsif*) kemungkinan besar akan menutup gap ini.[8]

Reliability (GAP = -0,022)

Kenyataan bahwa informasi kadang tidak diperbarui secara rutin atau link yang mengarah ke layanan mengalami error menjadi faktor utama menurunkan skor keandalan. Untuk mengatasi ini diperlukan mekanisme governance konten — penanggung jawab kategori, SOP pembaruan, dan monitoring kualitas data — agar informasi yang disajikan selalu akurat dan dapat diandalkan.

Responsiveness (GAP = -0,043) — *Prioritas Perbaikan*

Gap paling besar berada pada dimensi ini. Pengguna merasakan bahwa mekanisme respons (mis. balasan terhadap pertanyaan, update informasi *real-time*, mekanisme pengaduan) kurang cepat. Secara praktis, ini berdampak langsung pada kepuasan karena ketidak tepatan waktu dan lambatnya interaksi akan mengurangi utilitas website sebagai saluran layanan publik. Solusi yang efektif adalah menambahkan fitur interaksi langsung (live chat/chatbot), memperbaiki alur pelacakan pengaduan, dan memperkuat kapasitas infrastruktur agar update dapat diproses dan ditayangkan lebih cepat.

Assurance (GAP = +0,010)

Skor positif menunjukkan pengguna merasa relatif aman dan percaya terhadap informasi yang tersedia. Penggunaan sertifikat SSL dan bahasa yang mudah dimengerti memberi kontribusi pada penilaian ini. Meski demikian, masih ada peluang meningkatkan transparansi kebijakan privasi dan mekanisme perlindungan data untuk memperkuat persepsi keamanan.

Empathy (GAP = +0,055)

Dimensi ini menunjukkan pencapaian terbaik: pengguna merasa website peduli terhadap kebutuhan warga dan memberikan informasi yang berguna. Ini adalah aset penting karena menunjukkan bahwa konten dan struktur informasi sudah menyentuh aspek-aspek kebutuhan masyarakat. Penguatan aksesibilitas

(fitur untuk difabel, panduan penggunaan, kategori khusus untuk kelompok rentan) akan memperbesar nilai tambah ini.

3.2.3 Implikasi praktis

- Fokus perbaikan jangka pendek harus diarahkan ke *Responsiveness* karena berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan persepsi layanan digital.
- Perbaikan *Tangibles* dan *Reliability* bersifat teknis-organisasional (UI/UX dan tata kelola konten) yang relatif dapat ditangani oleh tim internal dengan roadmap yang jelas.
- Penguatan *Assurance* dan *Empathy* perlu dipertahankan sekaligus dijadikan nilai jual komunikasi publik (mis. kampanye transparansi, fitur aksesibilitas).

3.2.4 Keterbatasan studi

- Penelitian mengandalkan data kuesioner (persepsi & harapan), sehingga tidak menggantikan audit teknis situs (mis. analisis performa server, audit keamanan mendetail).[9]
- Sampel dibatasi pada pengguna yang mengakses dalam 6 bulan terakhir; hasil mungkin berbeda jika mencakup segmen pengguna tertentu (mis. penyandang disabilitas, kelompok lansia).
- Pengukuran bersifat *cross-sectional* sehingga tidak menangkap perubahan temporal (mis. sebelum dan setelah update besar).

3.3 Rekomendasi (Prioritas dan Tindakan Praktis)

Berdasarkan temuan dan pembahasan, rekomendasi disusun dalam tiga kelompok prioritas:

Prioritas Tinggi (0–3 bulan)

1. Implementasi fitur live chat atau chatbot untuk menjawab pertanyaan dasar dan mengarahkan pengaduan.
2. Tetapkan content manager per kategori layanan dan buat SOP pembaruan minimal mingguan.
3. Perbaiki mekanisme pelacakan pengaduan agar pengguna bisa melihat status tindak lanjut.

Prioritas Menengah (3–6 bulan)

1. Optimasi performa situs: kompresi asset, *caching*, dan evaluasi kapasitas hosting pada jam sibuk.
2. Redesain elemen UI kritis (*header, menu, search bar*) agar lebih konsisten dan *mobile-friendly*.
3. Audit link broken dan perbaikan immediate pada halaman layanan penting.

Prioritas Rendah (6–12 bulan)

1. Pengembangan fitur aksesibilitas (screen reader support, mode kontras tinggi, panduan visual).
2. Publikasi kebijakan privasi dan penjaminan keamanan data yang mudah diakses.
3. Evaluasi berkala (survei follow-up) untuk mengukur dampak perbaikan dan menyesuaikan roadmap.

Untuk setiap tindakan, rekomendasikan metrik monitoring: waktu tanggapan rata-rata (response time), frekuensi pembaruan konten per kategori, jumlah pengaduan yang ditutup dalam SLA, dan skor kepuasan pengguna pasca-intervensi.[10]

4.KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan website resmi Pemerintah Kota Palembang (*palembang.go.id*) menggunakan metode SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna bervariasi pada setiap dimensi. Dimensi *assurance* dan *empathy* menunjukkan nilai positif, menandakan bahwa aspek kepercayaan, rasa aman, serta perhatian terhadap kebutuhan masyarakat sudah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna. Sebaliknya, pada dimensi *tangibles*, *reliability*, dan terutama *responsiveness*, ditemukan kesenjangan negatif yang mengindikasikan perlunya perbaikan, khususnya dalam hal kecepatan respon layanan, konsistensi pembaruan konten, serta tampilan antarmuka yang lebih optimal.

Secara umum, kualitas website telah memberikan kontribusi positif sebagai sarana informasi publik, namun masih terdapat ruang pengembangan yang signifikan. Prioritas utama diarahkan pada peningkatan ketanggapan layanan melalui integrasi fitur interaktif, tata kelola konten yang lebih baik, dan optimalisasi performa teknis. Dengan langkah perbaikan berkelanjutan, website palembang.go.id berpotensi menjadi platform layanan digital yang lebih efektif, inklusif, dan terpercaya bagi masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan syukur dan terima kasih kepada diri sendiri atas dedikasi, ketekunan, dan komitmen yang telah diberikan dalam menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada staf Divisi *E-Government* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta fasilitas selama proses penelitian berlangsung. Tidak lupa, penulis menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. K. Tech, "Jurnal KHARISMA Tech |," no. 02, pp. 128–142, 2022.
- [2] S. Gunawan, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN PENGGUNA WEBSITE E- LEARNING DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS SPADA DIKTI PROGRAM KAMPUS MERDEKA)," vol. 526, 2022.
- [3] A. Arif Setyawan and Arif Setiawan, "Analisis Kualitas Website E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0," *INFOKOM (Informatika & Komputer)*, vol. 11, no. 1, pp. 1–18, 2023.
- [4] R. I. Yuhansyah and D. M. Putri, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Prestige Di Kabupaten Gresik Menggunakan Metode ServQual," *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 6, no. 4, pp. 664–673, 2024.
- [5] S. Zinah, M. L. Hamzah, N. E. Rozanda, and F. N. Salisah, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Menggunakan Metode E-Servqual Dan Kano," *J. Tek. Inform. dan Sist. Informas*, vol. 10, no. 2, pp. 316–328, 2023.
- [6] J. R. Zein, W. Ramdhan, and S. Sahren, "Penerapan Metode Servqual Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Rawang Panca Arga," *JIPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.,* vol. 9, no. 4, pp. 2459–2472, 2024.
- [7] J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual : Studi Kasus di Perpustakaan Unes a," vol. 10, no. 2016, pp. 233–245, 2022.
- [8] D. F. Hidayat, L. Ode, A. Safar, and L. D. Fathimahhayati, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus : PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur)," vol. 9, no. 1, pp. 167–176, 2023.
- [9] J. Informatika, D. Rekayasa, K. Jakakom, A. Husaein, and R. Naibaho, "Analisis Kualitas

- Website STIKES Garuda Putih Kota Jambi Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM),” vol. 4, no. 35, pp. 808–817, 2024.
- [10] W. Purnamasari, R. B. Yuliansyah, U. Latif, and M. Hasyim, “Peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode servqual dan kano,” vol. 9, no. 1, pp. 68–77, 2020.



Prosiding- SEMASTER: Seminar Nasional Teknologi Informasi & Ilmu Komputer is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](#)