

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL

ABSTRAK

Salah satu layanan e-government di Indonesia yang sudah diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang ialah Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (Lapor). Terhadap penerapan Website Lapor masih terdapatnya beberapa kendala yaitu kurangnya respon dari instansi terkait dalam memberi tanggapan kemudian, Website Lapor juga masih sering terjadinya kendala teknis seperti bug/gangguan sistem. Penelitian ini menggunakan metode fuzzy servqual yang fokus utamanya mengenai kepuasan pengguna yang terdapat lima dimensi : reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati serta bukti fisik. Penelitian ini dipakai untuk penelitian data berjenis kuantitatif/statistik dengan kuisioner yang sudah disahkan. Hasil dari penelitian ini adalah ketidakpuasan paling tinggi terletak pada jaminan¹ dengan nilai gap -5,37. Yang mengindikasikan bahwa adanya tingkat ketidakpuasan yang cukup signifikan, yang dimana pengguna mengharapkan layanan yang lebih baik dari yang mereka terima. Kemudian terdapat dua atribut yang memiliki nilai positif yaitu pada atribut Reliabilitas² dengan nilai 0,32 dan Daya Tanggap⁴ yang mendapatkan nilai 0,69 yang artinya dua atribut ini telah cukup memenuhi kepuasan penggunanya. Sehingga secara keseluruhan hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap website Lapor masih harus ditingkatkan.

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, LAPOR, *Fuzzy Servqual*