

# Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik Berbasis *Web* dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Sriwijaya

<sup>1</sup>Dicky Ferzian Ramadhan, <sup>2</sup>Ellya Helmud

<sup>1\*,2</sup>Program Studi Sistem Informasi, Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur,  
Pangkalpinang, Indonesia

\*Korespondensi: [dickyferzian9@gmail.com](mailto:dickyferzian9@gmail.com)

Submit : 21 Mei 2026 | Diterima : 12 Jun 2026 | Terbit : 19 Jun 2026

## ABSTRACT

*Public service delivery at the urban village level requires a system that is fast, transparent, accessible, and able to record citizen satisfaction systematically. Kelurahan Sriwijaya still needs a service medium that can present service requirements, support online submissions, monitor application status, collect complaints, and provide evaluation data for service improvement. This study aims to evaluate the quality of a web-based public service information system in improving citizen satisfaction at Kelurahan Sriwijaya. The study used a descriptive quantitative method with the Service Quality model, which measures five dimensions: tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through observation, system documentation, and satisfaction questionnaires completed by 30 citizens who used the system. The developed system provides service information, account registration, online service submission, document upload, application history, status tracking, complaint submission, satisfaction questionnaires, an administrator dashboard, service verification, questionnaire data, and service reports. The questionnaire results show an average satisfaction score of 92.53%, which is categorized as very satisfied. These results indicate that the web-based system improves access to service information, clarifies administrative requirements, strengthens process transparency, supports two-way communication, and provides evaluation data for service improvement. Therefore, the system can be used as a practical model for strengthening digital public service delivery at the urban village level.*

**Keywords:** *citizen satisfaction; e-government; public service; SERVQUAL; web-based system*

## ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kelurahan membutuhkan sistem digital yang cepat, transparan, mudah diakses, dan mampu merekam kepuasan masyarakat secara terukur. Kelurahan Sriwijaya masih membutuhkan media layanan yang dapat menyajikan persyaratan, memfasilitasi pengajuan daring, memantau status permohonan, menampung pengaduan, dan menyediakan data evaluasi untuk perbaikan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi pelayanan publik berbasis *web* dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sriwijaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan model *Service Quality* yang menilai lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data penelitian diperoleh melalui observasi, dokumentasi sistem, dan kuesioner kepuasan yang diisi oleh 30 masyarakat pengguna sistem. Sistem yang dikembangkan menyediakan informasi layanan, registrasi akun, pengajuan layanan daring, unggah berkas, riwayat pengajuan, pelacakan status, pengaduan masyarakat, kuesioner kepuasan, dasbor administrator, verifikasi layanan, data kuesioner, dan laporan pelayanan. Hasil pengolahan kuesioner menunjukkan nilai rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 92,53% dengan kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem berbasis *web* dapat meningkatkan kemudahan akses informasi, memperjelas persyaratan administrasi, memperkuat transparansi proses, mendukung komunikasi dua arah, dan menyediakan data evaluasi untuk peningkatan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi fitur administrasi dan evaluasi kepuasan dapat membantu kelurahan mengambil keputusan perbaikan secara lebih terarah. Dengan demikian, sistem ini dapat menjadi model praktis dalam penguatan pelayanan publik digital pada tingkat kelurahan.

**Kata Kunci:** *e-government*; kepuasan masyarakat; pelayanan publik; *SERVQUAL*; sistem berbasis *web*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan dari pola konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Dalam konteks pelayanan publik, *e-government* digunakan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Transformasi tersebut menjadi penting karena masyarakat membutuhkan layanan yang dapat diakses secara cepat tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Hariguna, Ruangkanjanases, & Sarmini (2021) menjelaskan bahwa transformasi *electronic government* diharapkan mampu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas fasilitas layanan masyarakat. Pertiwi & Azis (2022) juga menunjukkan bahwa prosedur pelayanan publik manual dapat menjadi kurang optimal sehingga pengembangan pelayanan *online* atau *e-government* diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat memiliki peran penting dalam penyediaan layanan administrasi, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat pengantar SKCK, surat keterangan tidak mampu, surat kelahiran, surat kematian, surat pindah, dan pengantar nikah. Pada praktik pelayanan konvensional, masyarakat sering menghadapi keterbatasan informasi persyaratan, ketidakpastian waktu penyelesaian, kesulitan memantau status pengajuan, serta belum tersedianya media evaluasi kepuasan yang terdokumentasi. Kondisi ini dapat mengurangi persepsi kualitas layanan karena masyarakat tidak memperoleh informasi yang lengkap, cepat, dan transparan.

Kualitas layanan digital pemerintah merupakan aspek penting dalam menentukan kepuasan masyarakat. Chan, Thong, Brown, & Venkatesh (2021) menegaskan bahwa desain layanan *e-government*, seperti akurasi, kelengkapan informasi, kemudahan layanan mandiri, keamanan, privasi, dukungan pengguna, personalisasi, dan transparansi, berperan dalam membentuk *perceived service quality* serta *citizen satisfaction*. Selain desain layanan digital, kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Ramadhan & Pribadi (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik dan literasi digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga dalam penggunaan layanan *e-government*. Temuan tersebut memperkuat bahwa sistem pelayanan publik berbasis *web* perlu menyediakan informasi yang jelas, mudah digunakan, aman, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Li & Shang (2020) juga menyatakan bahwa kualitas layanan *e-government* dapat dijelaskan melalui beberapa dimensi, antara lain *system quality*, *reliability*, *security*, *accessibility*, *information quality*, *service capability*, *interactivity*, dan *responsiveness*. Dengan demikian, sistem pelayanan publik berbasis *web* perlu dirancang tidak hanya untuk menampilkan informasi, tetapi juga untuk memfasilitasi proses pelayanan dari awal hingga evaluasi kepuasan. Selain itu, kualitas layanan digital juga berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan informasi yang akurat, mudah dipahami, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, kualitas layanan digital juga berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan informasi yang akurat, mudah dipahami, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Fan, Epadile, Qalati, & Qureshi (2022) menjelaskan bahwa efisiensi *e-government* berperan dalam membentuk kepercayaan dan pemanfaatan layanan digital oleh pengguna. Kala, Chaubey, Meet, & Al-Adwan (2024) juga menegaskan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, dan persepsi kegunaan berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan *e-government*. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem pelayanan publik berbasis *web* perlu memperhatikan aspek teknis, kualitas informasi, keamanan, dan kemudahan penggunaan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian terdahulu telah banyak membahas kualitas layanan *e-government* dan kepuasan masyarakat. Septa, Yudhana, & Fadlil (2019) menggunakan pendekatan *E-GovQual* modifikasi untuk mengukur kualitas *website* SIMSARPRAS dan menemukan adanya hubungan kuat antara kualitas layanan *e-government* dan kepuasan pengguna. Pramuditha, Muhafidin, Sumaryana, & Susanti (2024) menemukan bahwa kualitas layanan *e-government* berpengaruh

positif terhadap kepuasan warga dalam layanan administrasi kependudukan. Taufiqurokhman, Satispi, Andriansyah, Murod, & Sulastri (2024) juga menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *public trust* dan *public satisfaction*. Temuan tersebut memperkuat bahwa layanan berbasis elektronik perlu dievaluasi berdasarkan pengalaman pengguna.

Selain kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, pengembangan *e-government* juga perlu dilihat dari nilai publik yang dihasilkan bagi pengguna. Mensah, Zeng, & Mwakapesa (2022) menjelaskan bahwa nilai publik layanan *e-government* dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi, parameter layanan, orientasi pengguna, efisiensi, keterbukaan, dan daya tanggap. Perspektif ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik digital tidak hanya dinilai dari keberadaan fitur, tetapi juga dari sejauh mana sistem mampu memberikan manfaat, kemudahan, transparansi, dan responsivitas bagi masyarakat.

Meskipun penelitian tentang *e-government* telah berkembang, masih terdapat *research gap* pada konteks pelayanan publik tingkat kelurahan yang mengintegrasikan informasi layanan, pengajuan *online*, *upload* berkas, pelacakan status, pengaduan masyarakat, dan pengukuran kepuasan berbasis *SERVQUAL* dalam satu sistem. Banyak penelitian sebelumnya berfokus pada portal pemerintah skala kota, layanan administrasi kependudukan, atau model adopsi teknologi, sedangkan evaluasi sistem pelayanan publik kelurahan berbasis *web* dengan data kepuasan masyarakat masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan *novelty* berupa evaluasi sistem informasi pelayanan publik Kelurahan Sriwijaya berbasis *web* yang menggabungkan proses layanan administrasi dan pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik berbasis *web* dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kelurahan Sriwijaya. Evaluasi dilakukan dengan melihat implementasi fitur sistem dan hasil kuesioner kepuasan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Kelurahan Sriwijaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan referensi bagi pengembangan sistem pelayanan administrasi kelurahan berbasis *web* pada instansi sejenis.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan proses bisnis, fitur sistem, rancangan diagram, serta implementasi tampilan sistem informasi pelayanan publik berbasis *web*. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengolah hasil kuesioner kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi *SERVQUAL*. Penggunaan *SERVQUAL* dipilih karena model ini mampu mengevaluasi kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Ilieva et al. (2024) menjelaskan bahwa *SERVQUAL* merupakan salah satu model penilaian kualitas layanan yang menilai kualitas berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Sriwijaya Berbasis *Web*. Sistem ini dirancang untuk membantu masyarakat memperoleh informasi layanan, mengajukan permohonan administrasi, mengunggah berkas, memantau status pengajuan, menyampaikan pengaduan, serta mengisi kuesioner kepuasan. Responden penelitian adalah 30 masyarakat pengguna sistem yang telah melakukan pengajuan dan mengisi kuesioner kepuasan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi proses pelayanan, dokumentasi sistem dan database, serta penyebaran kuesioner kepuasan masyarakat.

Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert 1 sampai 5, dengan kategori 1 = sangat tidak puas, 2 = tidak puas, 3 = cukup puas, 4 = puas, dan 5 = sangat puas. Setiap responden memberikan penilaian pada lima dimensi *SERVQUAL*. *Tangibles* digunakan untuk menilai tampilan *website*, kemudahan menu, dan kejelasan informasi layanan. *Reliability* digunakan untuk menilai keandalan proses pengajuan dan keakuratan status layanan. *Responsiveness* digunakan untuk menilai kecepatan admin dalam merespons dan memperbarui status pengajuan. *Assurance* digunakan untuk menilai kepastian proses, keamanan data, dan kepercayaan terhadap layanan. *Empathy* digunakan untuk menilai kepedulian layanan terhadap

kebutuhan masyarakat.

Perhitungan nilai kepuasan dilakukan dengan membandingkan total skor yang diperoleh terhadap skor maksimal, kemudian dikalikan 100%. Rumus yang digunakan adalah: Persentase Kepuasan = (Total Skor Diperoleh / Total Skor Maksimal) × 100%. Hasil persentase kemudian dikategorikan untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik berbasis *web*.

**Tabel 1. Ringkasan Metode Penelitian**

Komponen	Keterangan
Jenis penelitian	Deskriptif kuantitatif
Objek penelitian	Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Sriwijaya Berbasis Web
Metode evaluasi	SERVQUAL
Dimensi evaluasi	Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy
Jumlah responden	30 masyarakat pengguna sistem
Teknik pengumpulan data	Observasi, dokumentasi sistem, dan kuesioner
Skala pengukuran	Likert 1-5

### ANALISIS KEBUTUHAN

Analisis kebutuhan dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan admin kelurahan terhadap sistem pelayanan publik berbasis *web*. Masyarakat membutuhkan akses informasi layanan yang jelas, daftar persyaratan yang mudah dipahami, estimasi waktu penyelesaian, form pengajuan layanan, fasilitas *upload* berkas, pengecekan status pengajuan, media pengaduan, dan kuesioner kepuasan. Sementara itu, admin membutuhkan *dashboard*, pengelolaan data layanan, verifikasi pengajuan, pengelolaan pengaduan, rekap kuesioner kepuasan, dan laporan pelayanan.

Kebutuhan fungsional sistem dibagi menjadi dua bagian, yaitu kebutuhan masyarakat dan kebutuhan admin. Fitur masyarakat mencakup registrasi, *login*, melihat beranda, melihat profil kelurahan, melihat informasi layanan, mengajukan layanan, *upload* berkas persyaratan, melihat riwayat pengajuan, mengirim pengaduan, dan mengisi kuesioner kepuasan. Fitur admin mencakup *login* admin, melihat *dashboard*, mengelola layanan, memverifikasi pengajuan, memperbarui status pengajuan, mengelola pengaduan, melihat data kuesioner, mencetak laporan, dan mengelola data admin.

Kebutuhan tersebut sejalan dengan kajian Desmal, Hamid, Othman, & Zolait (2022) yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna layanan pemerintah digital dapat dipengaruhi oleh aspek *usability*, interaksi, konsistensi, kualitas informasi, aksesibilitas, privasi, dan keamanan. Yuliantini & Purnomo (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan pemerintah digital dapat dinilai melalui konektivitas, interaktivitas, autentisitas, dan kemudahan pemahaman layanan. Oleh karena itu, fitur informasi layanan, pengajuan *online*, pelacakan status, pengaduan, dan kuesioner kepuasan dalam sistem ini menjadi bagian penting untuk mendukung pengalaman pengguna yang lebih baik.

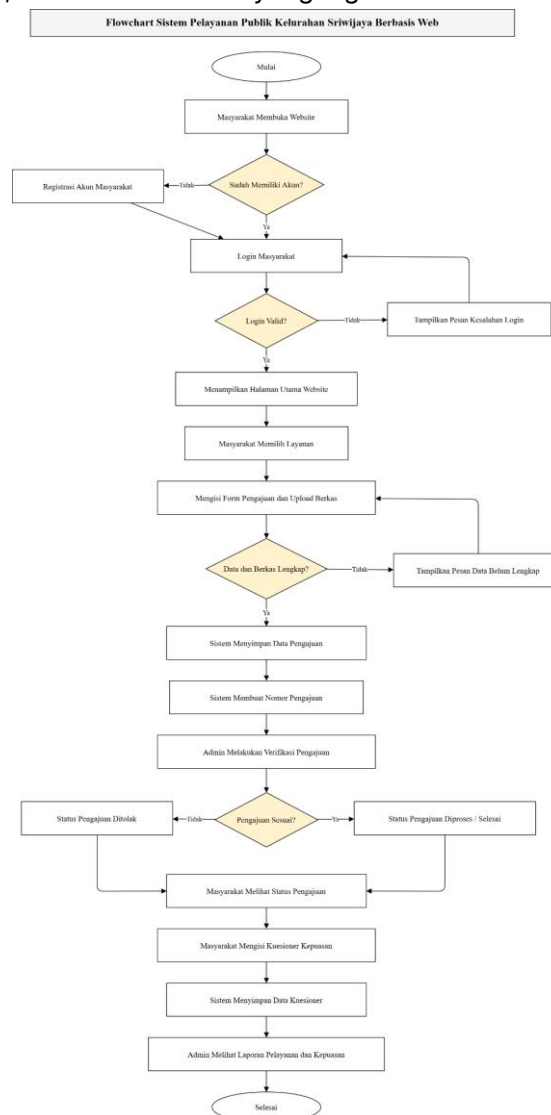
**Tabel 2. Kebutuhan Fungsional Sistem**

Aktor	Kebutuhan	Keterangan
Masyarakat	Informasi layanan	Masyarakat dapat melihat jenis layanan, persyaratan, dan estimasi waktu.
Masyarakat	Pengajuan online	Masyarakat dapat memilih layanan, mengisi keperluan, dan <i>upload</i> berkas.
Masyarakat	Cek status	Masyarakat dapat memantau status pengajuan dan catatan admin.

Aktor	Kebutuhan	Keterangan
Masyarakat	Pengaduan	Masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau masukan.
Masyarakat	Kuesioner	Masyarakat dapat mengisi evaluasi kepuasan berdasarkan SERVQUAL.
Admin	Kelola layanan	Admin dapat menambah, mengubah, menghapus, dan mengaktifkan layanan.
Admin	Verifikasi pengajuan	Admin dapat memeriksa berkas, memberi catatan, dan mengubah status.
Admin	Laporan	Admin dapat melihat dan mencetak laporan pelayanan serta kepuasan.

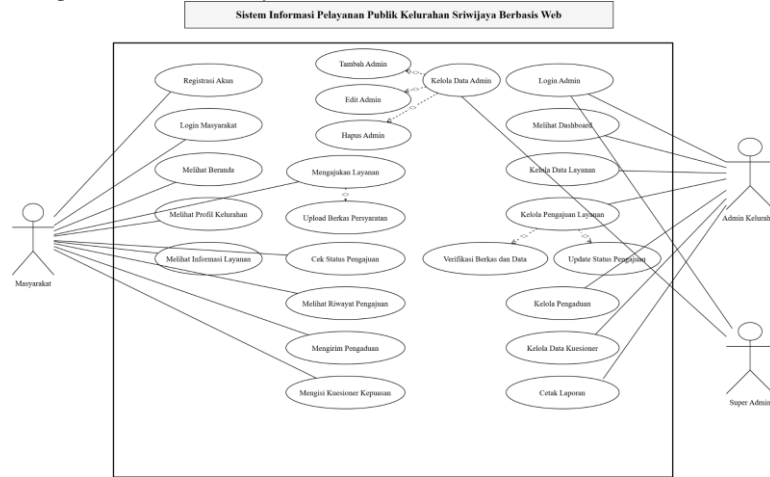
**PERANCANGAN SISTEM**

Perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan flowchart, use case diagram, activity diagram, dan entity relationship diagram. Diagram tersebut digunakan untuk menggambarkan alur kerja sistem, hubungan aktor dengan fitur, aktivitas pengajuan layanan, aktivitas verifikasi admin, serta struktur data yang digunakan dalam database.



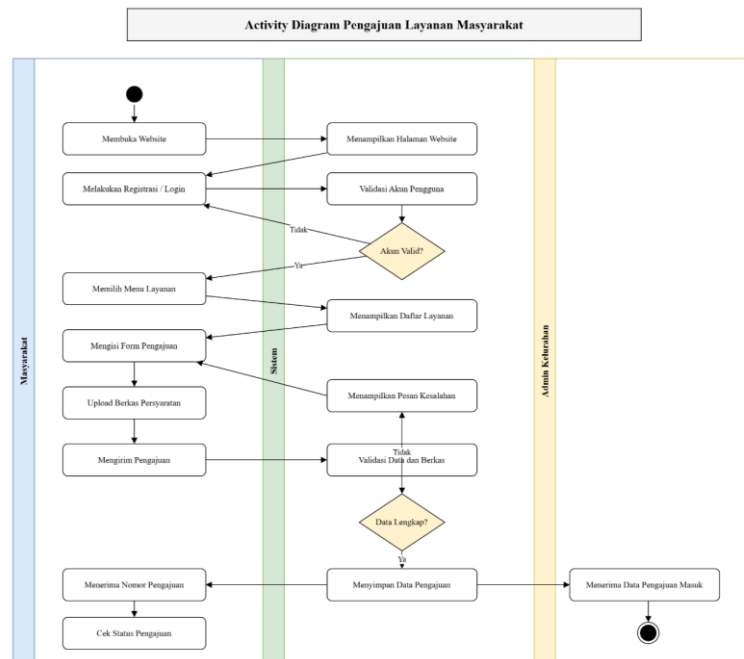
**Gambar 1. Flowchart Sistem Pelayanan Publik Kelurahan Sriwijaya Berbasis Web**

Gambar 1 menunjukkan alur utama sistem pelayanan publik berbasis *web*. Proses dimulai dari masyarakat membuka *website*, melakukan registrasi atau *login*, memilih layanan, mengisi form pengajuan, mengunggah berkas, dan menunggu proses verifikasi admin. Apabila data belum lengkap, sistem menampilkan pesan kesalahan. Jika data lengkap, sistem menyimpan pengajuan, membuat nomor pengajuan, lalu admin melakukan verifikasi untuk menentukan status diproses, selesai, atau ditolak. Setelah itu masyarakat dapat melihat status pengajuan dan mengisi kuesioner kepuasan.



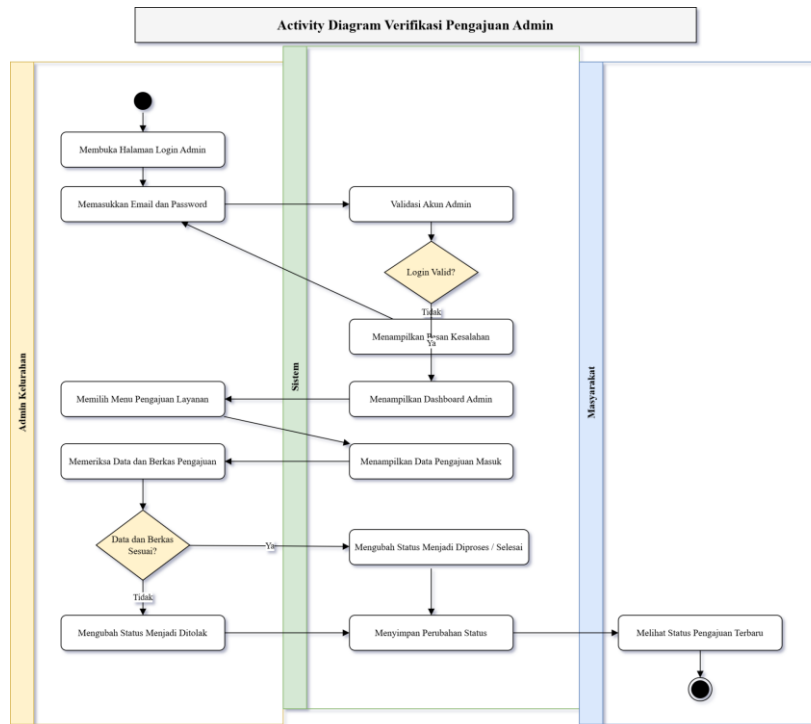
**Gambar 2. Activity Diagram Pengajuan Layanan Masyarakat**

Gambar 2 menggambarkan hubungan aktor masyarakat, admin kelurahan, dan super admin terhadap fitur sistem. Masyarakat dapat melakukan registrasi, *login*, melihat informasi layanan, mengajukan layanan, mengunggah berkas, mengecek riwayat pengajuan, mengirim pengaduan, dan mengisi kuesioner kepuasan. Admin kelurahan dapat mengelola data layanan, memverifikasi pengajuan, memperbaiki status, mengelola pengaduan, mengelola kuesioner, dan mencetak laporan. Super admin memiliki hak pengelolaan admin.



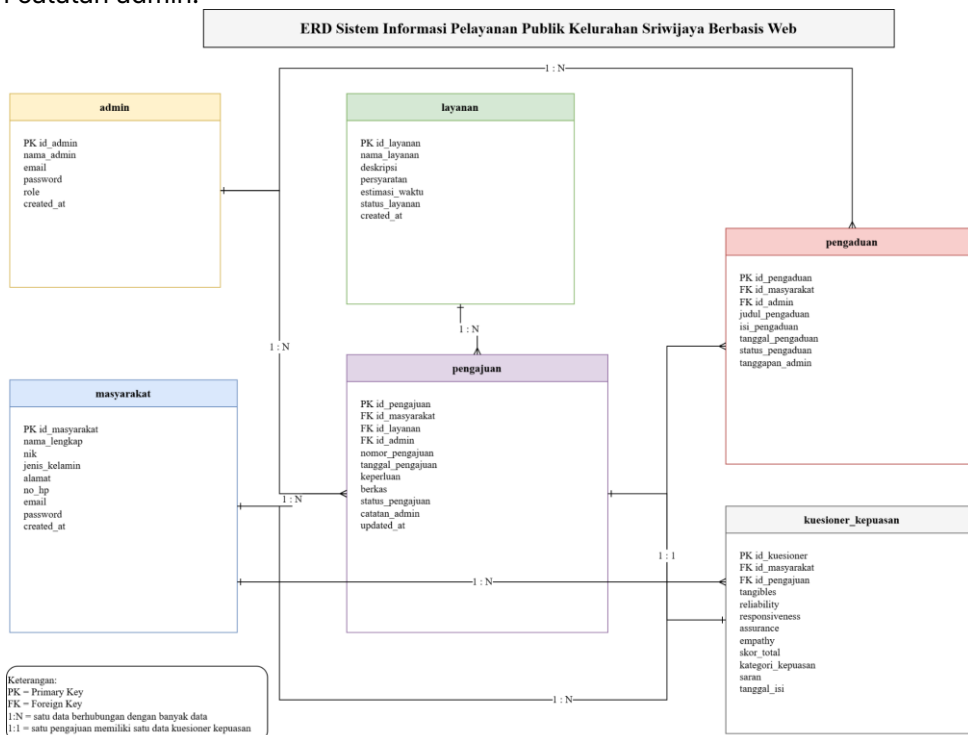
**Gambar 3. Activity Diagram Pengajuan Layanan Masyarakat**

Gambar 3 menunjukkan aktivitas pengajuan layanan oleh masyarakat. Aktivitas diawali dengan membuka *website*, melakukan registrasi atau *login*, memilih menu layanan, mengisi form pengajuan, mengunggah berkas persyaratan, dan mengirim pengajuan. Sistem kemudian melakukan validasi data. Jika data lengkap, sistem menyimpan data pengajuan dan masyarakat memperoleh nomor pengajuan untuk memantau status layanan.



**Gambar 4. Activity Diagram Verifikasi Pengajuan Admin**

Gambar 4 menggambarkan proses verifikasi pengajuan oleh admin. Admin membuka halaman *login*, memasukkan email dan password, kemudian sistem memvalidasi akun. Setelah *login* berhasil, admin masuk ke *dashboard*, memilih menu pengajuan layanan, memeriksa data serta berkas pengajuan, lalu menentukan apakah data sesuai. Jika sesuai, status dapat diubah menjadi diproses atau selesai. Jika tidak sesuai, status pengajuan dapat diubah menjadi ditolak dengan catatan admin.



**Gambar 5. Entity Relationship Diagram Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Sriwijaya Berbasis Web**

Gambar 5 menunjukkan rancangan basis data sistem. Struktur database terdiri dari tabel *admin*, *masyarakat*, *layanan*, *pengajuan*, *pengaduan*, dan *kuesioner\_kepuasan*. Tabel *masyarakat* berelasi dengan tabel *pengajuan*, *pengaduan*, dan *kuesioner\_kepuasan*. Tabel *layanan* berelasi dengan tabel *pengajuan*, sedangkan *admin* berperan dalam pengelolaan

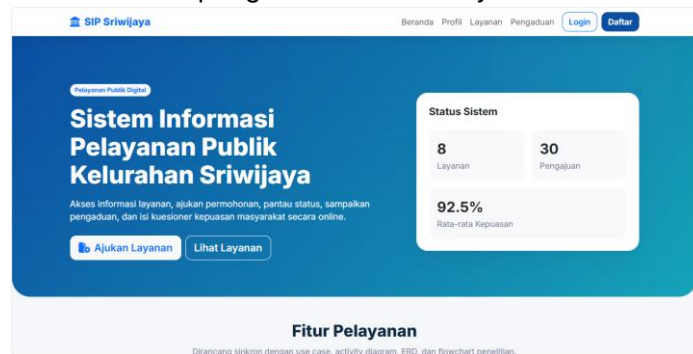
layanan, pengajuan, dan pengaduan. Relasi ini mendukung integrasi antara data pengguna, data layanan, proses pengajuan, pengaduan, dan evaluasi kepuasan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan publik berbasis *web* pada Kelurahan Sriwijaya telah menyediakan fitur utama yang dibutuhkan oleh masyarakat dan admin. Sistem ini mengintegrasikan layanan informasi, pengajuan layanan, pengaduan, kuesioner kepuasan, serta laporan pelayanan. Integrasi tersebut sejalan dengan gagasan bahwa *e-government* harus mampu memberikan layanan yang mudah diakses, responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Li & Shang, 2020).

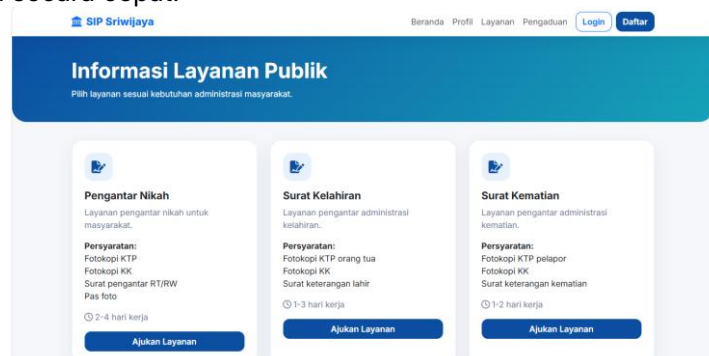
Keterpaduan fitur dalam sistem tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital perlu dibangun melalui kemudahan akses, kejelasan informasi, kepercayaan, dan kepuasan pengguna. Qatawneh, Al-Okaily, Alkhasawneh, Althonayan, & Tarawneh (2024) menunjukkan bahwa *e-service quality* berperan dalam membentuk *e-trust* dan *e-satisfaction* pada layanan *e-government*. Dengan demikian, integrasi fitur informasi layanan, pengajuan *online*, pengaduan, kuesioner kepuasan, dan laporan pelayanan dapat memperkuat pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan publik berbasis *web*.

Bagian hasil dan pembahasan disusun berdasarkan tampilan sistem yang telah dikembangkan. Setiap halaman memiliki fungsi yang saling mendukung dalam proses pelayanan publik, mulai dari penyampaian informasi layanan sampai dengan evaluasi kepuasan masyarakat. Dengan demikian, sistem tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai alat administrasi dan pengukuran kualitas layanan.



**Gambar 6. Tampilan Halaman Beranda**

Halaman beranda menampilkan identitas Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Sriwijaya, tombol ajukan layanan, tombol lihat layanan, serta ringkasan status sistem seperti jumlah layanan, jumlah pengajuan, dan rata-rata kepuasan. Informasi statistik pada halaman awal membantu masyarakat memperoleh gambaran umum mengenai aktivitas layanan dan capaian kepuasan secara cepat.



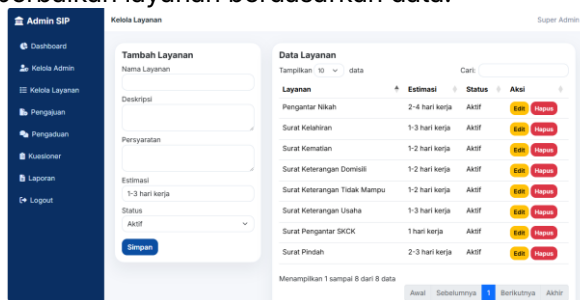
**Gambar 7. Tampilan Halaman Informasi Layanan**

Halaman informasi layanan menampilkan jenis layanan publik yang tersedia, deskripsi layanan, persyaratan, estimasi waktu, dan tombol ajukan layanan. Informasi ini penting untuk mengurangi ketidakjelasan persyaratan dan membantu masyarakat menyiapkan dokumen sebelum mengajukan permohonan.



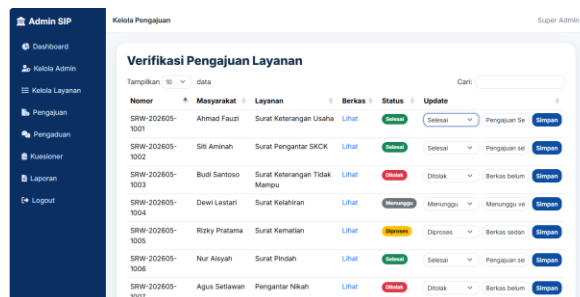
**Gambar 8. Tampilan Dashboard Admin**

*Dashboard* admin menampilkan ringkasan data masyarakat, jumlah pengajuan, jumlah pengaduan, rata-rata kepuasan, grafik status pengajuan, dan grafik rata-rata *SERVQUAL*. Tampilan ini memudahkan admin memantau kondisi layanan secara keseluruhan dan mengambil keputusan perbaikan layanan berdasarkan data.



**Gambar 9. Tampilan Kelola Layanan**

Halaman kelola layanan memungkinkan admin menambah, mengedit, menghapus, dan mengatur status layanan. Data layanan meliputi nama layanan, deskripsi, persyaratan, estimasi waktu, dan status aktif. Fitur ini membuat informasi layanan dapat diperbarui sesuai kebutuhan administrasi kelurahan.



**Gambar 10. Tampilan Kelola Pengajuan Layanan**

Halaman kelola pengajuan digunakan admin untuk melakukan verifikasi berkas dan data masyarakat. Admin dapat melihat nomor pengajuan, nama masyarakat, jenis layanan, berkas, status, serta memperbarui status dengan catatan. Fitur ini menjadi inti proses pelayanan karena menentukan apakah pengajuan diproses, selesai, atau ditolak.

### Evaluasi Kualitas Pelayanan Menggunakan *SERVQUAL*

Evaluasi kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa dari 30 responden, sistem memperoleh rata-rata kepuasan sebesar 92,53%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem berbasis *web* dapat diterima dengan baik oleh masyarakat dan mampu mendukung proses pelayanan publik secara lebih efektif.

Jika dilihat dari dimensi *tangibles*, tampilan *website*, struktur menu, dan kejelasan informasi layanan dinilai memudahkan masyarakat dalam memahami fitur sistem. Pada dimensi *reliability*, sistem dinilai mampu menyediakan proses pengajuan yang jelas dan status layanan yang dapat dipantau. Pada dimensi *responsiveness*, fitur pengaduan dan pembaruan status pengajuan membantu mempercepat komunikasi antara masyarakat dan admin. Pada dimensi *assurance*, sistem menyediakan proses *login*, pengelolaan data, dan akses berkas yang mendukung kepercayaan masyarakat. Pada dimensi *empathy*, sistem menyediakan layanan yang memperhatikan kebutuhan masyarakat melalui informasi persyaratan, riwayat pengajuan, pengaduan, dan kuesioner kepuasan.

Temuan ini sejalan dengan Ye et al. (2023) yang menyatakan bahwa analisis kualitas layanan pemerintah digital dapat membantu memahami kebutuhan warga dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Mo & Beh (2025) juga menyatakan bahwa *perceived service quality* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* dalam konteks *digital government*. Selain itu, Luo, Hasan, & Zamri bin Ahmad (2024) menunjukkan bahwa kepuasan dan kepercayaan menjadi faktor penting dalam keberlanjutan penggunaan *e-government*. Dengan demikian, hasil evaluasi pada Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Sriwijaya menunjukkan bahwa sistem dapat menjadi media pelayanan yang mendukung peningkatan kepuasan masyarakat.

**Tabel 3. Ringkasan Hasil Evaluasi Kepuasan Masyarakat**

Komponen Evaluasi	Hasil	Keterangan
Jumlah responden	30 masyarakat	Responden merupakan masyarakat pengguna sistem.
Dimensi evaluasi	5 dimensi SERVQUAL	Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
Rata-rata kepuasan	92,53%	Termasuk kategori sangat puas.
Kategori dominan	Sangat Puas	Mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap sistem.
Fungsi evaluasi	Dasar perbaikan layanan	Data kuesioner dapat digunakan oleh admin untuk menyusun evaluasi pelayanan.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil implementasi sistem, pelayanan publik berbasis *web* pada Kelurahan Sriwijaya mampu mengurangi beberapa kendala dalam pelayanan konvensional. Informasi persyaratan dan estimasi waktu dapat dilihat pada halaman layanan sehingga masyarakat tidak perlu bertanya langsung hanya untuk mengetahui dokumen yang harus disiapkan. Proses pengajuan *online* juga membuat masyarakat dapat mengirim data dan berkas secara lebih praktis.

Fitur riwayat dan status pengajuan memberikan transparansi proses karena masyarakat dapat melihat nomor pengajuan, status, catatan admin, serta berkas yang telah dikirim. Transparansi ini relevan dengan karakteristik desain layanan *e-government* yang menekankan akurasi, kelengkapan, *self-service* capability, convenience, *security*, dan *transparency* (Chan et al., 2021). Dalam konteks layanan kelurahan, transparansi status pengajuan menjadi faktor penting karena masyarakat membutuhkan kepastian proses layanan.

Fitur pengaduan dan kuesioner kepuasan menunjukkan bahwa sistem tidak hanya memfasilitasi administrasi, tetapi juga menyediakan kanal evaluasi. Menurut Ye et al. (2023), feedback warga merupakan bentuk langsung dari kebutuhan dan pengalaman masyarakat terhadap layanan pemerintah digital. Oleh karena itu, data pengaduan dan kuesioner dapat menjadi dasar bagi pihak kelurahan untuk menilai aspek layanan yang sudah baik dan aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Dari sisi admin, *dashboard*, kelola layanan, verifikasi pengajuan, data kuesioner, dan laporan membantu proses administrasi menjadi lebih terdokumentasi. Admin dapat memantau jumlah pengajuan, status pelayanan, pengaduan, dan rata-rata kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem memiliki manfaat dalam mendukung pelayanan berbasis data. Pham, Limbu, Le, & Nguyen (2023) menjelaskan bahwa kualitas layanan *e-government* dapat menciptakan nilai bagi masyarakat melalui peningkatan kualitas layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna dan membangun loyalitas.

Dengan nilai kepuasan rata-rata sebesar 92,53%, sistem menunjukkan penerimaan yang baik dari masyarakat. Hasil ini mengindikasikan bahwa kombinasi fitur informasi layanan, pengajuan *online*, cek status, pengaduan, kuesioner, dan laporan mampu meningkatkan pengalaman masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Meskipun demikian, pengembangan sistem tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama pada aspek keamanan data, integrasi notifikasi, dan peningkatan tampilan responsif pada berbagai perangkat.

Temuan ini sejalan dengan Bahadur, Gurung, Bahadur, & Dhungana (2024) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan dalam *e-governance* dapat

berpengaruh terhadap kepuasan warga. Dalam konteks penelitian ini, kualitas sistem terlihat dari kemudahan akses, kelengkapan informasi, proses pengajuan *online*, pelacakan status, serta ketersediaan kanal pengaduan dan kuesioner kepuasan. Dengan demikian, sistem pelayanan publik berbasis *web* pada Kelurahan Sriwijaya tidak hanya berfungsi sebagai media administrasi, tetapi juga sebagai sarana peningkatan transparansi, responsivitas, dan evaluasi layanan secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Sriwijaya Berbasis *Web* berhasil menyediakan layanan digital yang mendukung proses pelayanan masyarakat. Sistem ini memiliki fitur utama berupa informasi layanan, registrasi dan *login* masyarakat, pengajuan layanan *online*, *upload* berkas, riwayat dan cek status pengajuan, pengaduan masyarakat, kuesioner kepuasan, *dashboard* admin, kelola layanan, verifikasi pengajuan, data kuesioner, dan laporan pelayanan.

Evaluasi kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *SERVQUAL* menunjukkan bahwa sistem memperoleh rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 92,53% dengan kategori sangat puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, memperjelas informasi persyaratan, meningkatkan transparansi status pengajuan, menyediakan media pengaduan, dan memberikan data evaluasi kepuasan masyarakat.

Kontribusi penelitian ini adalah memberikan contoh implementasi dan evaluasi sistem pelayanan publik berbasis *web* pada tingkat kelurahan dengan mengintegrasikan proses administrasi dan pengukuran kepuasan masyarakat. Keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah responden yang masih terbatas pada 30 masyarakat pengguna sistem. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden, melakukan pengujian keamanan sistem, menambahkan fitur notifikasi otomatis, serta mengembangkan sistem agar terintegrasi dengan layanan pemerintah daerah lainnya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur Pangkalpinang yang telah memberikan dukungan, fasilitas, dan lingkungan akademik yang baik selama proses pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak Kelurahan Sriwijaya yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bantuan dalam penyediaan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Bapak Ellya Helmud, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, motivasi, serta bimbingan selama proses penyusunan penelitian hingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu, penulis juga berterima kasih kepada masyarakat Kelurahan Sriwijaya yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam pengisian kuesioner kepuasan. Tidak lupa, penulis menyampaikan apresiasi kepada keluarga dan seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat selama proses penelitian berlangsung.

## REFERENSI

- Bahadur, S., Gurung, S. K., Bahadur, S., & Dhungana, B. (2024). e-Governance, citizen satisfaction and net benefits: the moderating effect of digital divide. *Cogent Business and Management*, *11*(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2402512>
- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, *81*(5), 874–894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Desmal, A. J., Hamid, S., Othman, M. K., & Zolait, A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. *PeerJ Computer Science*, *8*, 1–20. <https://doi.org/10.7717/PEERJ-CS.1074>
- Fan, M., Epadile, M., Qalati, S. A., & Qureshi, N. A. (2022). The Effects of eGovernment Efficiency on Subjective Wellbeing. *Frontiers in Psychology*, *13*(March), 1–15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.768540>
- Hariguna, T., Ruanganjanases, A., & Sarmini. (2021). Public behavior as an output of e-government service: the role of new technology integrated in e-government and antecedent of relationship quality. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(13).

- <https://doi.org/10.3390/su13137464>
- Ilieva, G., Yankova, T., Ruseva, M., Dzhabarova, Y., Zhekova, V., Klisarova-Belcheva, S., ... Dimitrov, A. (2024). Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services. *Administrative Sciences*, 14(3). <https://doi.org/10.3390/admsci14030054>
- Kala, D., Chaubey, D. S., Meet, R. K., & Al-Adwan, A. S. (2024). L and U Se I Mpacts. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19, 1–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.28945/5248>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information and Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Luo, C., Hasan, N. A. M., & Zamri bin Ahmad, A. M. (2024). Exploring Satisfaction and Trust as Key Drivers of e-Government Continuation Intention: Evidence from China for Sustainable Digital Governance. *Sustainability (Switzerland)*, 16(24). <https://doi.org/10.3390/su162411068>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Mwakapesa, D. S. (2022). Understanding the drivers of the public value of e-government: Validation of a public value e-government adoption model. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.962615>
- Mo, H., & Beh, L. S. (2025). From Expectation and Participation to Satisfaction: The Moderating Role of Perceived Government Responsiveness in Digital Government. *Administrative Sciences*, 15(9), 1–21. <https://doi.org/10.3390/admsci15090364>
- Pertiwi, G. S., & Azis, A. M. (2022). Optimalisasi prosedur pelayanan publik dengan perancangan e-government. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 21(2), 145–154.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: Evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Pramuditha, R., Muhafidin, D., Sumaryana, A., & Susanti, E. (2024). Exploring the Impacts of e-Government Service Quality on Citizen Satisfaction and Trust: Evidence from Population Administration Services. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(8), 283–302. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0817>
- Qatawneh, N., Al-Okaily, M., Alkhasawneh, R., Althonayan, A., & Tarawneh, A. (2024). The mediating role of e-trust and e-satisfaction in the relationship between e-service quality and e-loyalty toward e-government services. *Global Knowledge, Memory and Communication*. <https://doi.org/10.1108/GKMC-07-2023-0263>
- Ramadhan, S. A., & Pribadi, U. (2024). Building Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Case Study of the Population Administration Information System (SIAK). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 972–988. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.55866>
- Septa, F., Yudhana, A., & Fadlil, A. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Government dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 9(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol9iss2pp157-164>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 765–772. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.1.002>
- Ye, X., Su, X., Yao, Z., Dong, L. A., Lin, Q., & Yu, S. (2023). How Do Citizens View Digital Government Services? Study on Digital Government Service Quality Based on Citizen Feedback. *Mathematics*, 11(14), 1–24. <https://doi.org/10.3390/math11143122>
- Yuliantini, L. S., & Purnomo, E. P. (2024). The Citizens' Satisfaction on Service Quality of Mobile Government (Case Study: Wargaku Surabaya Application). *Kinetik: Game Technology, Information System, Computer Network, Computing, Electronics, and Control*, 4(1). <https://doi.org/10.22219/kinetik.v9i1.1884>