

## EVALUASI TINGKAT AKEPUASAN ASN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG TERHADAP WEBSITE [palembang.go.id](http://palembang.go.id) DENGAN PENDEKATAN *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI)

Ryo Ananda Pratama<sup>1</sup>, Rusmala Santi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>UIN Raden Fatah Palembang

Email: [2230803168@radenfatah.ac.id](mailto:2230803168@radenfatah.ac.id)<sup>1</sup>, [rusmalasanti\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:rusmalasanti_uin@radenfatah.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak:** Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis digital melalui penerapan e-government. Salah satu wujudnya adalah website resmi pemerintah daerah sebagai sarana transparansi dan komunikasi publik. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kepuasan ASN Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang terhadap website [palembang.go.id](http://palembang.go.id) menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dengan pendekatan SERVQUAL. Data diperoleh dari 40 responden melalui kuesioner skala Likert untuk menilai kepentingan dan kinerja layanan. Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 71,624%, yang termasuk kategori puas. Website dinilai cukup baik dalam hal keandalan dan kemanfaatan informasi, namun masih perlu perbaikan pada aspek kecepatan akses, pembaruan konten, dan fitur interaktif agar lebih optimal mendukung implementasi e-government yang efektif dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** Customer Satisfaction Index (CSI), SERVQUAL, Kepuasan Pengguna, Website Pemerintah, E-Government.

**Abstract:** The development of information technology is encouraging the government to optimize digital-based public services through the implementation of e-government. One example is the official local government website, which serves as a means of transparency and public communication. This study aims to evaluate the level of satisfaction of civil servants (ASN) at the Palembang City Communication and Informatics Office with the [palembang.go.id](http://palembang.go.id) website using the Customer Satisfaction Index (CSI) with the SERVQUAL approach. Data were obtained from 40 respondents using a Likert-scale questionnaire to assess the importance and performance of the service. The results showed a CSI score of 71.624%, which is considered satisfactory. The website was deemed quite good in terms of information reliability and usefulness, but still needs improvements in aspects of access speed, content updates, and interactive features to more optimally support the implementation of effective and sustainable e-government.

**Keywords:** Customer Satisfaction Index (CSI), SERVQUAL, User Satisfaction, Government Website, E-Government.

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam mendukung terwujudnya konsep *e-government* yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu implementasi e-government di tingkat daerah adalah penyediaan website resmi pemerintah daerah yang berfungsi sebagai sarana utama dalam penyampaian informasi, penyebaran regulasi, penyediaan layanan administrasi, sekaligus sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Kota Palembang melalui website resminya, [palembang.go.id](http://palembang.go.id), telah memanfaatkan teknologi ini untuk memberikan akses informasi dan layanan kepada publik secara cepat, mudah, dan terintegrasi.



### Website Palembang.go.id

Dalam pengelolaannya, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang memegang peranan penting karena bertanggung jawab penuh terhadap pemeliharaan dan pengembangan website tersebut. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di lingkungan Diskominfo bukan hanya berperan sebagai pengelola, tetapi juga sebagai pengguna internal yang berinteraksi langsung dengan sistem. Oleh sebab itu, tingkat kepuasan ASN terhadap website [palembang.go.id](http://palembang.go.id) menjadi salah satu aspek yang penting untuk dievaluasi, karena mereka memiliki pengalaman yang mendalam terkait kualitas layanan yang disediakan, baik dari sisi kemudahan akses, kecepatan, kelengkapan informasi, keamanan, maupun kebermanfaatannya.

Untuk mengukur kepuasan tersebut diperlukan metode yang mampu menghasilkan data yang objektif dan mudah diinterpretasikan. Salah satu pendekatan yang relevan adalah Customer Satisfaction Index (CSI). Metode ini dipilih karena memiliki keunggulan dalam

menggabungkan penilaian tingkat kepentingan (importance) dan kinerja (performance) dari setiap indikator layanan, sehingga dapat menghasilkan indeks kepuasan secara menyeluruh. Dengan adanya nilai indeks ini, tingkat kepuasan pengguna dapat dikategorikan ke dalam skala tertentu, mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas, yang kemudian menjadi acuan dalam menentukan prioritas perbaikan dan pengembangan.

Melalui pendekatan CSI, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan ASN Diskominfo Kota Palembang terhadap website [palembang.go.id](http://palembang.go.id). Hasil yang diperoleh tidak hanya menunjukkan nilai indeks kepuasan, tetapi juga mengungkap faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Pemerintah Kota Palembang, khususnya Diskominfo, dalam melakukan evaluasi, pengembangan, serta inovasi layanan berbasis digital sehingga website [palembang.go.id](http://palembang.go.id) dapat semakin optimal sebagai sarana informasi publik dan pelayanan pemerintah yang efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana tingkat kepuasan ASN Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang terhadap website [palembang.go.id](http://palembang.go.id) dengan menggunakan pendekatan Customer Satisfaction Index?

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan ASN terhadap website [palembang.go.id](http://palembang.go.id), mengetahui faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan, serta memberikan rekomendasi pengembangan agar website dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi pengelola maupun masyarakat luas.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini memaparkan landasan teori yang meliputi e-government dan SPBE, kualitas layanan website pemerintah, konsep kepuasan pengguna, metode Customer Satisfaction Index (CSI), skala pengukuran, serta uji validitas dan reliabilitas instrumen. Seluruh kerangka ini mendasari evaluasi tingkat kepuasan ASN Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang terhadap website [palembang.go.id](http://palembang.go.id).

### **1. E-Government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)**

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Di Indonesia, kerangka transformasi digital pemerintahan diatur melalui SPBE (Peraturan

Presiden No. 95 Tahun 2018) yang menegaskan integrasi proses bisnis, data, dan layanan berbasis elektronik guna mempercepat penyelenggaraan layanan publik yang prima.

## **2. Kualitas Layanan Website Pemerintah (SERVQUAL & E-Service Quality)**

Kualitas layanan adalah determinan utama kepuasan pengguna. Model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) mengemukakan lima dimensi—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—yang banyak diadopsi untuk mengevaluasi layanan termasuk layanan digital. Dalam konteks website, kajian e-service quality (mis. Zeithaml, Parasuraman, & Malhotra, 2002; Santos, 2003) menekankan mutu konten, kemudahan penggunaan, kecepatan/ketanggap sistem, serta jaminan keamanan dan privasi sebagai aspek yang memengaruhi persepsi kualitas.

Pemetaan SERVQUAL ke atribut website pemerintah dapat diringkas sebagai berikut: tangibles → antarmuka/UX; reliability → akurasi dan kelengkapan informasi; responsiveness → kecepatan akses dan daya tanggap fitur; assurance → keamanan dan keandalan; empathy → relevansi dan kemanfaatan layanan bagi kebutuhan pengguna (ASN maupun masyarakat).

## **3. Usability dan Pengalaman Pengguna (UX)**

Usability menurut ISO 9241-11 didefinisikan sebagai tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna ketika mencapai tujuan tertentu dalam suatu konteks penggunaan. Untuk website pemerintah, usability yang baik tercermin pada navigasi yang jelas, konsistensi tata letak, keterbacaan, dan minimnya beban kognitif, sehingga mendukung akses informasi dan layanan yang inklusif.

## **4. Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan respons evaluatif terhadap pengalaman menggunakan layanan. Indeks kepuasan seperti American Customer Satisfaction Index (ACSI) (Fornell et al., 1996) menunjukkan bagaimana persepsi kualitas, nilai yang dirasakan, dan ekspektasi berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas. Dalam layanan publik berbasis web, kualitas konten dan performa sistem adalah pemicu utama terbentuknya kepuasan yang berkelanjutan.

## **5. Metode Customer Satisfaction Index (CSI)**

CSI digunakan untuk merangkum kepuasan keseluruhan ke dalam satu nilai indeks (0–100). Langkah-langkahnya: (1) menghitung Mean Importance Score (MIS) untuk setiap

atribut; (2) menghitung Mean Satisfaction/Performance Score (MSS); (3) menentukan bobot (Weight Factor/WF) tiap atribut sebagai  $WF_i = MIS_i / \Sigma MIS$ ; (4) menghitung skor berbobot (Weighted Score/WS) sebagai  $WS_i = WF_i \times MSS_i$ ; dan (5) memperoleh nilai  $CSI = (\Sigma WS / skala\_maksimum) \times 100$ . Dengan skala Likert 1–5,  $skala\_maksimum = 5$ . Secara praktis, nilai CSI kemudian ditafsirkan ke kategori tingkat kepuasan (mis. dari sangat tidak puas hingga sangat puas).

## 6. Skala Pengukuran (Likert)

Instrumen ukur menggunakan skala Likert (Likert, 1932) lima tingkat. Pada penelitian layanan, umumnya digunakan pasangan penilaian kepentingan (importance) dan kinerja/kepuasan (performance/satisfaction) untuk setiap indikator agar bobot kepentingan tercermin pada perhitungan.

## 7. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas butir dapat diuji melalui korelasi butir-total (mis. Pearson) dengan kriteria signifikansi  $p < 0,05$ ; butir yang memenuhi kriteria dinyatakan valid. Reliabilitas internal diestimasi menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (Cronbach, 1951); sebagai aturan praktis, nilai  $\alpha \geq 0,70$  umumnya dianggap memadai untuk penelitian survei (lihat juga Ghozali, 2018).

## 8. Definisi Operasional Variabel dan Indikator

Penelitian ini mengoperasionalkan lima dimensi SERVQUAL menjadi indikator yang relevan untuk website pemerintah daerah. Setiap indikator diukur pada dua perspektif—importance dan performance—dengan skala Likert 1–5.

Dimensi	Indikator	Definisi Operasional	Skala	Sumber
Tangibles	Desain & Tampilan	Persepsi pengguna terhadap kerapian, keterbacaan, navigasi, dan konsistensi antarmuka website pemerintah.	Likert 1–5 (Importance & Performance)	Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2002

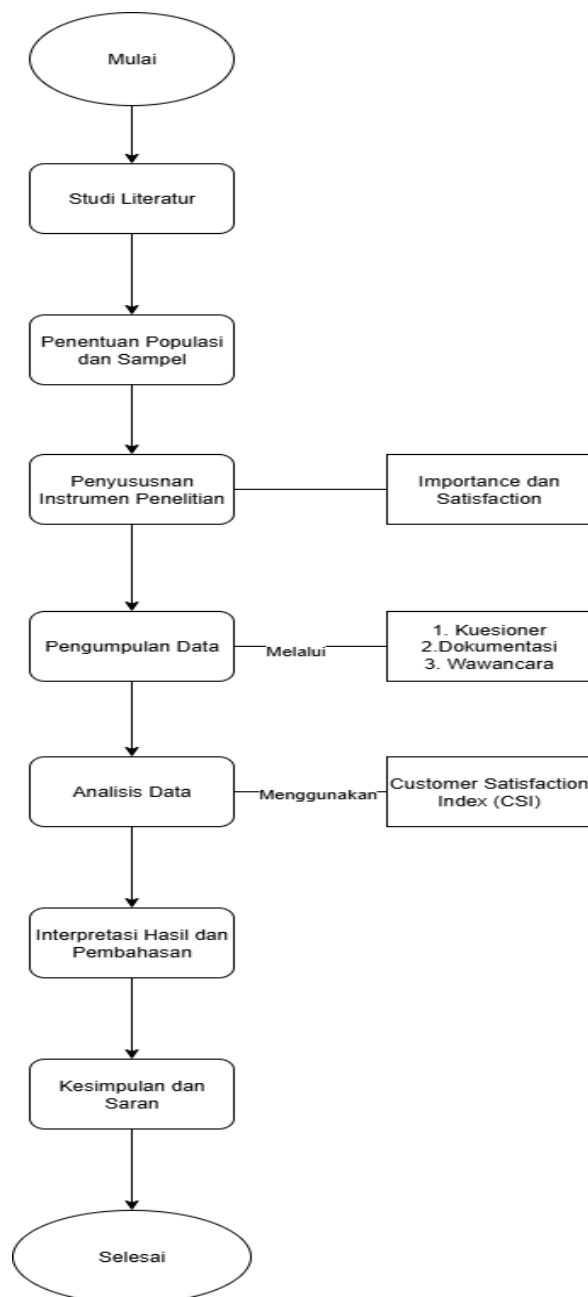
Reliability	Kelengkapan Informasi	Tingkat kelengkapan, akurasi, dan keterbaruan konten yang menunjang tugas ASN/publik.	Likert 1–5 (Importance & Performance)	Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 2002
Responsiveness	Kecepatan Akses	Persepsi tentang waktu muat (loading) dan daya tanggap fitur/layanan pada website.	Likert 1–5 (Importance & Performance)	Parasuraman et al., 1988; Santos, 2003
Assurance	Keamanan Website	Perasaan aman dalam menggunakan website, termasuk proteksi data dan keandalan sistem.	Likert 1–5 (Importance & Performance)	Parasuraman et al., 1988
Empathy	Kemanfaatan bagi ASN	Tingkat kesesuaian layanan/fitur terhadap kebutuhan kerja ASN serta kemudahan memperoleh informasi.	Likert 1–5 (Importance & Performance)	Parasuraman et al., 1988

Catatan: Indikator disesuaikan dari model SERVQUAL untuk konteks layanan digital pemerintahan.

## 9. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka pikir penelitian: Atribut layanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) → diukur melalui pasangan MIS (kepentingan) dan MSS (kinerja) → dihitung WF dan WS → dijumlahkan menjadi CSI (0–100) → interpretasi tingkat kepuasan. Secara umum, semakin tinggi kinerja pada atribut-atribut yang memiliki bobot kepentingan besar, semakin tinggi pula nilai CSI.

## METODE PENELITIAN



### 1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Mengingat jumlah ASN yang cukup banyak, maka peneliti menentukan sebagian populasi sebagai sampel penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang ditetapkan adalah ASN yang pernah

menggunakan atau berhubungan langsung dengan website [palembang.go.id](http://palembang.go.id), baik dalam konteks pengelolaan maupun pemanfaatan untuk kebutuhan kerja.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, ditetapkan sebanyak 40 responden sebagai sampel penelitian. Jumlah ini dinilai memadai untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan ASN terhadap website dengan tetap memperhatikan keterbatasan waktu, biaya, dan kemudahan akses dalam pengumpulan data.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara:

- Kuesioner (angket)
  - Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert (misalnya skala 1–5, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju).
  - Pertanyaan kuesioner disusun berdasarkan indikator kualitas website, antara lain:
    - Kemudahan akses
    - Kecepatan dan stabilitas website
    - Tampilan dan desain (UI/UX)
    - Kelengkapan dan kejelasan informasi
    - Keamanan penggunaan
    - Kemanfaatan bagi tugas dan pekerjaan ASN

Responden diminta memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja (performance) dari setiap indikator.

**Table 1.Indikator Pertanyaan**

No	Dimensi SERVQUAL	Indikator	Pertanyaan (Importance)	Pertanyaan (Satisfaction)
1	<b>Tangibles</b> (Bukti Fisik/Tampilan)	Desain & Tampilan Website	Seberapa penting tampilan website <a href="http://palembang.go.id">palembang.go.id</a> terlihat menarik, rapi, dan mudah dipahami?	Apakah tampilan website <a href="http://palembang.go.id">palembang.go.id</a> sudah menarik, rapi, dan mudah dipahami?
2	<b>Reliability</b> (Keandalan)	Kelengkapan Informasi	Seberapa penting informasi di website <a href="http://palembang.go.id">palembang.go.id</a> lengkap sesuai kebutuhan ASN dan masyarakat?	Apakah informasi di website sudah lengkap sesuai kebutuhan ASN dan masyarakat?



3	<b>Responsiveness</b> (Daya Tanggap)	Kecepatan Akses	Seberapa penting website dapat dibuka dengan cepat tanpa gangguan?	Apakah website dapat dibuka dengan cepat tanpa sering mengalami gangguan?
4	<b>Assurance</b> (Jaminan)	Keamanan Website	Seberapa penting website aman digunakan dan tidak rawan penyalahgunaan data?	Apakah website sudah aman digunakan dan tidak rawan penyalahgunaan data?
5	<b>Empathy</b> (Empati/Kepedulian)	Kemanfaatan bagi ASN	Seberapa penting website membantu ASN dalam menjalankan tugas dan pekerjaan?	Apakah website sudah membantu ASN dalam menjalankan tugas dan pekerjaan?

- Dokumentasi
  - Peneliti juga mengumpulkan dokumen terkait, seperti struktur organisasi Diskominfo, laporan kinerja instansi, serta data jumlah ASN, untuk memperkuat analisis dan memberikan konteks terhadap hasil penelitian.
- Wawancara Pendukung (optional)
  - Untuk melengkapi data kuesioner, peneliti dapat melakukan wawancara singkat dengan beberapa responden guna menggali informasi lebih dalam terkait pengalaman mereka menggunakan website palembang.go.id.

### 3. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dengan memperhitungkan tingkat kepentingan (importance) dan kepuasan/kinerja (satisfaction/performance) dari setiap indikator yang diukur.

Langkah-Langkah Perhitungan CSI :

- 1) Menentukan Mean Importance Score (MIS) yaitu rata-rata nilai kepentingan dari setiap atribut.

$$MIS = \sum_{i=1}^n X_i$$

- 2) Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS) yaitu rata-rata nilai kepuasan dari setiap atribut.

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

- 3) Menghitung Weight Factor (WF) untuk setiap atribut dengan rumus:

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{\sum MIS} \times 100\%$$

- 4) Menghitung Weight Score (WS) untuk setiap atribut dengan rumus:

$$WS = WF \times MSS$$

- 5) Menghitung Customer Satisfaction Index (CSI) dengan rumus:

$$CSI = \frac{\sum WS}{5} \times 100\%$$

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Responden**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Palembang. Populasi ini mencakup ASN dari berbagai jabatan dan bidang kerja, seperti bidang layanan informasi publik, pengelolaan data dan statistik, serta pengembangan sistem dan aplikasi. Berdasarkan data kepegawaian internal, jumlah ASN yang berpotensi menggunakan atau berhubungan langsung dengan website [palembang.go.id](http://palembang.go.id) sebanyak 67 orang. Populasi ini dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam operasional serta pengelolaan teknologi informasi di lingkungan Diskominfo, khususnya dalam mendukung layanan publik berbasis digital.

Dari populasi tersebut, peneliti mengambil 40 orang ASN sebagai sampel penelitian. Jumlah sampel ini ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan ( $e$ ) sebesar 10%, sehingga diperoleh ukuran sampel sebesar 40 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria yang digunakan adalah ASN yang telah menggunakan atau berhubungan langsung dengan website [palembang.go.id](http://palembang.go.id).

Secara umum, responden berasal dari berbagai jabatan dan bidang kerja di Diskominfo Kota Palembang, sehingga hasil penilaian yang diberikan mencerminkan persepsi dari berbagai fungsi kerja dalam instansi tersebut. Dengan demikian, sampel penelitian ini dianggap representatif untuk menggambarkan persepsi ASN terhadap kualitas dan efektivitas website [palembang.go.id](http://palembang.go.id) sebagai media layanan informasi Pemerintah Kota Palembang.

### **Uji Validitas Dan Realibilitas**

Sebelum kuesioner digunakan dalam penelitian, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur serta konsisten dalam penggunaannya. Untuk Pengujiannya dilakukan menggunakan Aplikasi SPSS 25.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian (kuesioner) benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan rumus korelasi Pearson Product Moment:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Kriteria pengambilan keputusan:

- 1) Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ,  $r_{tabel} = 0,312$ ), maka item pernyataan dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pernyataan tidak valid dan sebaiknya dieliminasi.

Disini

Table 2. Uji Validitas Importance

Pertanyaan	Nilai Validitas
P1	0,362
P2	0,420
P3	0,481
P4	0,430
P5	0,633

Pada Tabel 2, dapat dilihat bahwasannya nilai uji validitas nya ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ), Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hasil Uji validitas tersebut Valid dan dapat dilakukan pengujian berikutnya.

Table 3. Uji Validitas Satisfaction

Pertanyaan	Nilai Validitas
P1	0,414
P2	0,483
P3	0,617
P4	0,557
P5	0,533

Pada Tabel 3 , dapat dilihat bahwasannya nilai uji validitas nya (  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ), Sehingga dapat disimpulkan bahwa Hasil Uji validitas tersebut Valid dan dapat dilakukan pengujian berikutnya.

## 2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil yang konsisten bila digunakan dalam kondisi yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha.

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus Cronbach's Alpha:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

$k$  = jumlah item

$\sigma_i^2$  = varians tiap item

$\sigma^2$  = varians total

Kriteria interpretasi Cronbach's Alpha:

$\alpha \geq 0,80$	Sangat Reliabel
$0,60 \leq \alpha < 0,80$	Reliabel
$0,40 \leq \alpha < 0,60$	Cukup Reliabel
$\alpha < 0,40$	Kurang Reliabel

## Hasil Pengolahan Data dengan Customer Satisfaction Index (CSI)

Table 4. Tabulasi Data Importance

Responden	$T_i$	$R_i$	$RS_i$	$A_i$	$E_i$	Jumlah
R1	4	5	2	4	4	19
R2	5	2	2	4	3	16
R3	4	4	4	4	5	21
R4	2	5	5	5	4	21
R5	3	4	3	5	5	20
R6	3	3	3	5	5	19
R7	2	5	5	3	3	18
R8	2	5	2	2	4	15
R9	4	4	3	5	5	21
R10	5	5	4	3	3	20
R11	4	3	4	5	4	20
R12	5	5	2	4	2	18

R13	4	4	2	2	4	16
R14	3	5	2	5	3	18
R15	3	3	2	3	2	13
R16	3	5	5	4	5	22
R17	4	5	2	5	4	20
R18	4	3	2	5	3	17
R19	5	5	3	3	3	19
R20	3	3	5	3	2	16
R21	4	3	3	5	3	18
R22	3	3	5	3	4	18
R23	5	4	5	3	4	21
R24	5	2	3	5	2	17
R25	5	2	3	4	2	16
R26	5	3	2	5	5	20
R27	5	3	2	2	4	16
R28	2	2	2	4	2	12
R29	5	2	5	5	5	22
R30	4	4	4	2	5	19
R31	4	4	2	4	2	16
R32	3	4	3	2	5	17
R33	4	5	5	5	3	22
R34	2	5	4	4	3	18
R35	5	5	4	5	5	24
R36	3	4	4	2	4	17
R37	2	4	3	4	2	15
R38	2	3	4	4	3	16
R39	4	4	2	4	4	18
R40	3	3	5	2	4	17

Responden	$T_s$	$R_s$	$RS_s$	$A_s$	$E_s$	Jumlah
R1	2	5	4	3	5	19
R2	2	5	3	3	1	14
R3	4	3	2	1	3	13
R4	5	5	2	2	5	19
R5	3	5	4	5	4	21
R6	3	1	1	3	5	13
R7	5	5	5	3	5	23
R8	2	3	5	2	5	17
R9	3	2	4	4	3	16
R10	4	4	5	5	5	23
R11	4	5	5	3	2	19
R12	2	5	3	5	4	19
R13	2	4	5	2	3	16

R14	2	4	2	3	5	16
R15	2	3	2	2	4	13
R16	5	4	4	5	3	21
R17	2	4	5	5	5	21
R18	2	2	3	5	3	15
R19	3	5	3	3	5	19
R20	5	4	3	2	2	16
R21	3	2	3	3	2	13
R22	5	3	5	5	5	23
R23	5	5	5	4	5	24
R24	3	2	5	5	5	20
R25	3	2	1	2	1	9
R26	2	5	4	4	2	17
R27	2	2	4	5	5	18
R28	2	3	4	3	5	17
R29	5	3	3	2	3	16
R30	4	3	2	3	4	16
R31	2	4	3	5	3	17
R32	3	3	3	5	5	19
R33	5	5	2	5	4	21
R34	4	4	4	5	3	20
R35	4	2	5	5	5	21
R36	4	1	2	5	5	17
R37	3	2	5	2	4	16
R38	4	5	3	4	5	21
R39	2	4	5	5	2	18
R40	5	5	4	2	3	19

### 1. Menghitung MIS

Menjumlahkan semua hasil kuesioner Importance berdasarkan dimensinya

$$T_i = \frac{147}{40} = 3,68, R_i = \frac{152}{40} = 3,80, RS_i = \frac{132}{40} = 3,30, A_i = \frac{153}{40} = 3,83, E_i = \frac{144}{40} = 3,60$$

### 2. Menghitung MSS

Menjumlahkan semua hasil kuesioner Satisfaction berdasarkan dimensinya

$$T_s = \frac{132}{40} = 3,30, R_s = \frac{143}{40} = 3,58, RS_s = \frac{142}{40} = 3,55, A_s = \frac{145}{40} = 3,63, E_s = \frac{153}{40} = 3,83$$

### 3. Menghitung WF

$$WF = \frac{MIS}{\sum MIS}$$

$$\sum MIS = 18,20$$

Sehingga :

$$T_i = 3,68, R_i = 3,80, RS_i = 3,30, A_i = 3,83, E_i = 3,60$$

$$WF T_i = \frac{3,68}{18,20} = 0,2021$$

$$WF R_i = \frac{3,80}{18,20} = 0,2087$$

$$WF RS_i = \frac{3,30}{18,20} = 0,1813$$

$$WF A_i = \frac{3,83}{18,20} = 0,2104$$

$$WF T_i = \frac{3,60}{18,20} = 0,1978$$

$$\sum WF = 1$$

#### 4. Menghitung WS

$$WS = WF \times MSS$$

$$T_s = 3,30, R_s = 3,58, RS_s = 3,55, A_s = 3,63, E_s = 3,83$$

$$WS = 0,2021 \times 3,30 = 0,6693$$

$$WS = 0,2087 \times 3,58 = 0,7471$$

$$WS = 0,1813 \times 3,55 = 0,6436$$

$$WS = 0,2104 \times 3,63 = 0,7637$$

$$WS = 0,1978 \times 3,83 = 0,7575$$

$$\sum WS = 3,5812$$

#### 5. Menghitung CSI

$$CSI = \frac{\sum WS}{5} \times 100\%$$

Sehingga,

$$CSI = \frac{3,5812}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 0,71624 \times 100\%$$

$$CSI = 71,624\%$$

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan ASN terhadap website [palembang.go.id](http://palembang.go.id) berada pada angka 71,624%, yang dikategorikan sebagai puas. Angka ini menandakan bahwa secara umum layanan informasi berbasis web yang diberikan Pemerintah Kota Palembang sudah sesuai dengan ekspektasi sebagian besar ASN sebagai pengguna internal. Namun, capaian ini juga memberi sinyal bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang belum sepenuhnya optimal dan perlu mendapatkan perhatian.

Dari dimensi tangible, yaitu tampilan dan desain website, sebagian besar responden menilai website sudah memiliki tata letak yang cukup informatif dan mudah dipahami. Akan tetapi, aspek kecepatan akses menjadi catatan penting, karena beberapa responden merasakan waktu muat (loading time) yang relatif lambat. Hal ini dapat memengaruhi pengalaman pengguna (user experience), terlebih di era digital saat ini kecepatan dan efisiensi merupakan faktor utama dalam penilaian kualitas layanan berbasis teknologi.

Pada dimensi reliability, yang berhubungan dengan keakuratan dan keandalan informasi, website [palembang.go.id](http://palembang.go.id) mendapatkan apresiasi cukup tinggi. ASN menilai bahwa konten yang ditampilkan memiliki tingkat kredibilitas baik karena bersumber dari pemerintah secara langsung. Namun, masalah keterbaruan informasi masih ditemukan. Beberapa konten tidak diperbarui secara rutin, sehingga mengurangi daya guna website sebagai sarana informasi publik yang aktual.

Dimensi responsiveness menyoroti kecepatan respon layanan digital. Dalam hal ini, website dinilai cukup membantu, tetapi fitur interaktif seperti formulir digital, pengaduan online, atau kanal komunikasi dengan pemerintah belum maksimal. Keterbatasan interaksi ini menyebabkan website masih berfungsi lebih dominan sebagai media informasi satu arah dibandingkan wadah komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat.

Pada dimensi assurance, yang terkait dengan jaminan keamanan dan kepercayaan, website dipersepsikan cukup aman karena dikelola secara resmi oleh pemerintah. ASN percaya bahwa informasi yang disampaikan dapat dipertanggungjawabkan. Meski demikian, beberapa responden menekankan perlunya peningkatan perlindungan data dan privasi, mengingat tren serangan siber yang semakin meningkat.

Terakhir, dimensi empathy menunjukkan bahwa website cukup membantu ASN dalam memperoleh informasi sesuai kebutuhan pekerjaan mereka. Namun, perbedaan latar belakang pengguna membuat beberapa ASN merasa bahwa konten yang tersedia masih bersifat umum,



sehingga belum sepenuhnya menjawab kebutuhan spesifik dari setiap unit kerja.

Dengan demikian, nilai CSI sebesar 71,624% dapat dikatakan cukup baik, tetapi masih menyisakan ruang untuk perbaikan. Peningkatan kualitas layanan website dapat difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu: (1) mempercepat akses dan meningkatkan infrastruktur server, (2) memperbanyak dan memperbarui konten secara rutin agar selalu relevan, serta (3) mengembangkan fitur interaktif yang mendukung komunikasi dua arah antara pemerintah, ASN, dan masyarakat. Jika langkah-langkah tersebut dilakukan, maka tingkat kepuasan pengguna di masa mendatang dapat meningkat hingga mencapai kategori sangat puas (>81%).

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan ASN terhadap website palembang.go.id menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai sebesar 71,624% yang termasuk dalam kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum website telah mampu memberikan layanan informasi yang cukup baik, terutama dari segi kredibilitas konten, manfaat informasi, serta kemudahan akses terhadap data publik. Website ini sudah menjadi salah satu media penting bagi ASN dalam mendukung pelaksanaan tugas di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya beberapa kelemahan, seperti keterbatasan kecepatan akses, kurangnya pembaruan informasi secara rutin, serta belum optimalnya fitur interaktif yang memungkinkan komunikasi dua arah antara pemerintah dan pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan sejumlah langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan website di masa mendatang. Pertama, pemerintah perlu melakukan optimalisasi infrastruktur server dan sistem agar akses menjadi lebih cepat dan stabil. Kedua, perlu adanya komitmen dalam pembaruan konten secara berkala, sehingga informasi yang disajikan selalu akurat dan relevan dengan kebutuhan masyarakat maupun ASN. Ketiga, pengembangan fitur interaktif seperti layanan pengaduan online, forum diskusi, atau integrasi dengan aplikasi pelayanan publik lainnya sangat penting agar website tidak hanya menjadi media informasi satu arah, tetapi juga sarana komunikasi dan partisipasi masyarakat. Dengan melakukan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan tingkat kepuasan pengguna dapat meningkat hingga kategori sangat puas, sehingga website palembang.go.id benar-benar mampu mendukung keberhasilan implementasi e-government di Kota Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan pelanggan: Pengukuran dan penganalisisan dengan SPSS*. Gramedia Pustaka Utama.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 9241-11:2018 Ergonomics of human-system interaction—Part 11: Usability: Definitions and concepts*. ISO.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Kota Palembang. (2025). *Portal resmi Pemerintah Kota Palembang*. Palembang.go.id. <https://palembang.go.id>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.
- Santos, J. (2003). E-service quality: A model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality*, 13(3), 233–246.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: Untuk menaikkan pangsa pasar* (Cet. ke-4). Rineka Cipta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality & satisfaction* (Edisi 4). Andi.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing*

*Science*, 30(4), 362–375.