

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Definisi Analisis Kepuasan Pengguna

Sebelum meneliti, langkah baiknya didahului dengan memahami definisi dari kegiatan yang akan dilakukan, yakni analisis kepuasan pengguna.

a. Definisi Analisis

Menurut KBBI, analisis adalah suatu kegiatan untuk menyelidiki sebuah peristiwa (seperti: karangan, perbuatan, dan sebagainya) dengan tujuan untuk memahami keadaan yang sebenarnya. KBBI juga mendefinisikan analisis sebagai proses penjabaran dan pemecahan persoalan sesudah dikaji dengan sebaik-baiknya (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016a).

b. Definisi Kepuasan

Menurut KBBI, kepuasan berarti suatu hal yang menyebabkan rasa puas, senang, dan lega (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016b).

c. Definisi Pengguna

Pengguna adalah orang yang menggunakan sesuatu (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016c). Sedangkan dalam konteks sistem informasi, pengguna adalah orang yang menggunakan sistem informasi/aplikasi/website.

Sehingga, dapat dikatakan bahwa analisis kepuasan pengguna adalah suatu proses penyelidikan, penjabaran, dan pemecahan persoalan tentang hal yang menyebabkan rasa puas dari orang yang menggunakan suatu sistem informasi dengan mengkaji sebaik-baiknya.

Jika ditilik dari penelitian terdahulu yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Website...”, dapat terlihat bahwa analisis kepuasan website merupakan kegiatan menjabarkan dan memecahkan persoalan kepuasan pengguna atas website yang sedang diteliti dengan metode tertentu, baik dengan satu metode ataupun campuran, untuk melihat bagaimana persepsi pengguna atas kualitas website tersebut. Dalam konteks analisis kepuasan pengguna website dengan pendekatan

EUCS dan IPA, kepuasan didapatkan dari analisis selisih antara kinerja (*performance*) dengan kepentingan (*importance*) yang biasa disebut dengan analisis tingkat kesenjangan (*gap*)³.

2.1.2. Cakupan Layanan Publik dari Kementerian Dalam Negeri

Kemendagri adalah kementerian yang berada di bawah Presiden langsung dan memiliki tanggung jawab langsung kepada Presiden. Kemendagri dipimpin oleh menteri dan wakilnya yang ditunjuk oleh Presiden. Kementerian ini bertugas menyelenggarakan urusan pada bidang pemerintahan dalam negeri. Fungsi Kemendagri adalah merumuskan, menetapkan, dan melaksanakan kebijakan pemerintahan dalam negeri. Penyelenggaraan pemerintahan daerah juga dikoordinasikan, dibina, diawasi, dan difasilitasi oleh Kemendagri⁴.



Gambar 2.1 Logo Kementerian Dalam Negeri

Sumber: (*Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, 2025*)

Dalam melaksanakan tugasnya, Kemendagri terdiri dari unsur-unsur, seperti: pembantu pimpinan (Sekjen), pelaksana (Dirjen), pengawas (Injen), pendukung (Badan), dan staf ahli. Kemendagri berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup warga negaranya dengan cara meningkatkan pelayanan publik⁵. Menurut UU Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum, mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁶. Terdapat 7 kategori layanan publik yang diurus oleh masing-masing direktorat jenderal sebagai berikut:

³ (Damayanti & Palupi, 2023)

⁴ (Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 149 Tahun 2024 tentang Kementerian Dalam Negeri, 2024)

⁵ (Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 149 Tahun 2024 tentang Kementerian Dalam Negeri, 2024)

⁶ (Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009)

1. Dirjen Politik dan Pemerintahan Umum: Perumusan kebijakan, fasilitasi organisasi masyarakat dan penanganan konflik
2. Dirjen Bina Administrasi Kewilayahan: Penetapan batas wilayah, penanggulangan bencana, dan sebagainya
3. Dirjen Otonomi Daerah: Pembentukan daerah otonomi baru, evaluasi kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah
4. Dirjen Bina Pembangunan Daerah: Penyusunan rencana-rencana pada Penyusunan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), pengelolaan Sistem Informasi Pembangunan Daerah (SIPD), dan sebagainya
5. Dirjen Bina Pemerintahan Desa: Penyelenggaraan musyawarah desa, pengelolaan keuangan desa, dan sebagainya
6. Dirjen Bina Keuangan Daerah: Pembinaan dan fasilitasi keuangan daerah, seperti pajak, retribusi, APBD, DAU, DAK, BUMD, dan investasi daerah
7. Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil: Pengelolaan administrasi kependudukan

Dari ketujuh layanan di atas, layanan yang paling sering ditemui atau digunakan oleh masyarakat umum adalah layanan administrasi kependudukan (Dukcapil) yang dibawah oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Contoh layanannya adalah seperti: pembuatan KTP, KK, Akta kelahiran/kematian, serta perubahan data (MZ dkk., 2024a). Masyarakat juga seringkali berhubungan dengan urusan-urusan lain, seperti: pengurusan izin usaha, izin bangunan, penertiban umum (penertiban PKL, bangunan liar, dan lain-lain), pelaksanaan pilkada, dan urusan lainnya yang dibawah oleh berbagai Direktorat Jenderal.

Sampai saat ini, Kemendagri sudah menggunakan kecanggihan sistem informasi dalam melakukan pelayanannya. Beberapa platform digital yang pernah dikeluarkan oleh Kemendagri adalah sebagai berikut:

1. Situs utama Kemendagri: <https://e-database.kemendagri.go.id/>
2. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH): <https://jdih.kemendagri.go.id/>
3. Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE): <https://lpse.kemendagri.go.id/>

4. Sapa Kemendagri
5. ULA Kemendagri: <https://ula.kemendagri.go.id/>
6. Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN): <https://sippn.menpan.go.id/instansi/15/kementerian-dalam-negeri>
7. Laporan! Kemendagri: <http://kemendagri.lapor.go.id>

Dari ketujuh platform di atas, terdapat platform yang sudah tidak aktif digunakan, yakni Sapa Kemendagri, dan sudah digantikan fungsinya oleh Laporan! Kemendagri (*LAPOR! Kemendagri*, 2025).

2.1.3. Website Kemendagri.lapor.go.id

Website kemendagri.lapor.go.id atau yang biasa disebut LAPOR! Kemendagri merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengelola pengaduan pelayanan public secara terpadu di tingkat nasional. Kemendagri.lapor.go.id merupakan salah satu cabang dari Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) yang sudah ditetapkan pada Peraturan Presiden⁷ dan Peraturan Menteri⁸. LAPOR! merupakan perwujudan dari kebijakan “*No wrong door policy*” yang menjamin hak masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya dari berbagai saluran atau berbagai daerah kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Tujuannya adalah supaya pengelolaan pengaduan dapat dilakukan secara cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi; sebagai wadah partisipasi masyarakat; serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (*LAPOR! Kemendagri*, 2025).



Gambar 2.2 Logo LAPOR!
Sumber: (*LAPOR! Kemendagri*, 2025)

Pada pelaksanaannya, terdapat 12 unit instansi yang melayani LAPOR! Kemendagri (*LAPOR! Kemendagri*, 2025), baik dari dirjen, badan, injen, sekjen, dan sebagainya:

1. Dirjen Politik dan Pemerintahan Umum

⁷ (Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013)

⁸

2. Dirjen Bina Administrasi Kewilayahan
3. Dirjen Otonomi Daerah
4. Dirjen Bina Pembangunan Daerah
5. Dirjen Bina Pemerintahan Desa
6. Dirjen Bina Keuangan Daerah
7. Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil
8. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Kemendagri
9. Badan Strategi Kebijakan Dalam Negeri
10. Injen Kemendagri
11. Sekjen Kemendagri
12. Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

Menurut laman kemendagri.lapor.go.id (*LAPOR! Kemendagri*, 2025), platform ini dikelola oleh:

1. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB): Pembina Pelayanan Publik
2. Kantor Staf Presiden (KSP): Pengawas Program Prioritas Nasional
3. Ombudsman Republik Indonesia: Pengawas Pelayanan Publik

Pengelolaan LAPOR! Kemendagri mengacu pada beberapa peraturan/regulasi berikut:

Tabel 2.1 Regulasi Terkait Pengelolaan LAPOR! Kemendagri

No.	Regulasi	Isi yang Terkait dengan LAPOR! Kemendagri
1.	Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pelayanan Publik ⁹	<p>a. Penyelenggara wajib menyediakan sarana pengaduan, termasuk membentuk SP4N-LAPOR!, serta memastikan sarana tersebut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ramah kelompok berkebutuhan khusus 2) Menyediakan informasi tata cara pengaduan yang mudah dipahami <p>b. Pengadu berhak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyampaikan keluhan atas layanan yang tidak sesuai standar atau ada pelanggaran 2) Diwakilkan dalam menyampaikan pengaduan 3) Meminta perlindungan identitas kepada pimpinan penyelenggara <p>c. Pengelola adalah pejabat struktural/fungsional dari instansi terkait yang wajib:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Membantu pengisian formulir jika pengadu tidak mampu

⁹ (Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, 2013)

No.	Regulasi	Isi yang Terkait dengan LAPOR! Kemendagri
		2) Melayani secara empatik, cepat, adil, profesional, dan tanpa diskriminasi 3) Menjamin kerahasiaan identitas pengadu sesuai UU d. Formulir Pengaduan 1) Harus memuat: identitas, uraian keluhan, tempat, waktu, dan tanda tangan. e. Prosedur Pengelolaan Pengaduan wajib mencakup: 1) Penerimaan, klasifikasi, penyaluran, dan penyelesaian 2) Proses disosialisasikan dan dijalankan secara transparan & terbuka 3) Harus diselesaikan maksimal 60 hari setelah berkas lengkap 4) Jika bukan kewenangan, pengaduan dialihkan ke pihak yang berwenang f. Penyelenggara wajib memantau & mengevaluasi, dengan: 1) Mencatat, melaporkan, dan memantau setiap pengaduan 2) Melakukan penilaian kinerja pengelola pengaduan secara berkala
2.	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2015 tentang <i>Road Map</i> Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional ¹⁰	a. Prinsip Sistem Pengaduan yang Diinginkan 1) Terpadu secara nasional 2) Tidak terjadi duplikasi penanganan pengaduan antar instansi 3) Tidak ada pengaduan yang tidak tertangani karena saling lempar kewenangan 4) Pelayanan publik harus memungkinkan partisipasi masyarakat luas dalam memberi pengaduan b. Kondisi Awal yang Diperbaiki oleh SP4N 1) Sebelumnya pengaduan dikelola secara parsial, tidak terkoordinasi, dan tidak terintegrasi 2) Efektivitas dan efisiensi pengelolaan pengaduan rendah 3) Diperlukan sistem nasional yang dapat menyatukan seluruh kanal pengaduan publik
3.	Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ¹¹	a. SPBE harus dilaksanakan berdasarkan prinsip: 1) Efektivitas dan efisiensi 2) Keterpaduan dan kesinambungan 3) Akuntabilitas dan interoperabilitas 4) Keamanan data dan sistem b. Kewajiban Instansi Pemerintah (Pusat & Daerah) 1) Mengintegrasikan layanan dan proses bisnis dalam platform digital bersama 2) Menjamin keamanan dan keterpaduan sistem elektronik yang digunakan
4.	Surat Edaran Menteri Dalam	a. Dasar Hukum & Integrasi SPBE

¹⁰ (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2015)

¹¹ (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, 2015)

No.	Regulasi	Isi yang Terkait dengan LAPOR! Kemendagri
	Negeri No. 490 Tahun 2019 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! ¹²	<ul style="list-style-type: none"> 1) Menindaklanjuti Perpres 95/2018, SP4N-LAPOR! wajib menjadi aplikasi pengaduan nasional bagi daerah dan Kemendagri b. Larangan Aplikasi Sejenis <ul style="list-style-type: none"> 2) Daerah dilarang mengembangkan atau menggunakan aplikasi sejenis selain SP4N-LAPOR! 3) Bila telah ada sistem sebelumnya, wajib diintegrasikan ke SP4N-LAPOR! c. Percepatan Penyelesaian & Pelaporan 4) Pengaduan harus ditindaklanjuti dengan cepat, akurat, dan tuntas d. Pembatalan SE Lama <ul style="list-style-type: none"> 5) SE Mendagri sebelumnya (Nomor 040/6688/SJ, 19 Nov 2014: SaPA Kemendagri) dibatalkan dan dinyatakan tidak berlaku lagi
5.	Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah ¹³	<ul style="list-style-type: none"> a. Tujuan dan Ruang Lingkup <ul style="list-style-type: none"> 1) Mengatur mekanisme dan struktur pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Kemendagri dan seluruh pemerintah daerah 2) Menjadi pengganti dari Permendagri No. 33 Tahun 2011 dan Permendagri No. 25 Tahun 2007 b. Keterkaitan dengan SP4N-LAPOR! <ul style="list-style-type: none"> 1) Menegaskan bahwa sistem pengaduan menggunakan SP4N-LAPOR! sebagai aplikasi umum nasional 2) SP4N-LAPOR! dikelola oleh Kementerian PANRB, bekerja sama dengan Kemendagri, Kominfo, KSP, dan Ombudsman c. Struktur Pengelola Pengaduan terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> 1) Pembina: Menteri Dalam Negeri 2) Pengarah: Sekjen 3) Penanggung Jawab: Pejabat tinggi madya 4) Pejabat Pengelola Pengaduan: Kepala Pusat Penerangan 5) Pejabat Penghubung: Sekretaris unit eselon I dan biro organisasi 6) Pejabat Pelaksana: Kepala biro, direktur, atau inspektur d. Tugas Pengelola Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> 1) Menerima, memverifikasi, mencatat, dan mendistribusikan pengaduan 2) Memberikan tanggapan awal 3) Melakukan monitoring dan evaluasi 4) Menyusun laporan kinerja dan melakukan sosialisasi ke masyarakat 5) Bertindak sebagai admin SP4N-LAPOR! di instansi e. Jenis Pengaduan <ul style="list-style-type: none"> 1) Berkadar pengawasan: dugaan korupsi, penyalahgunaan wewenang

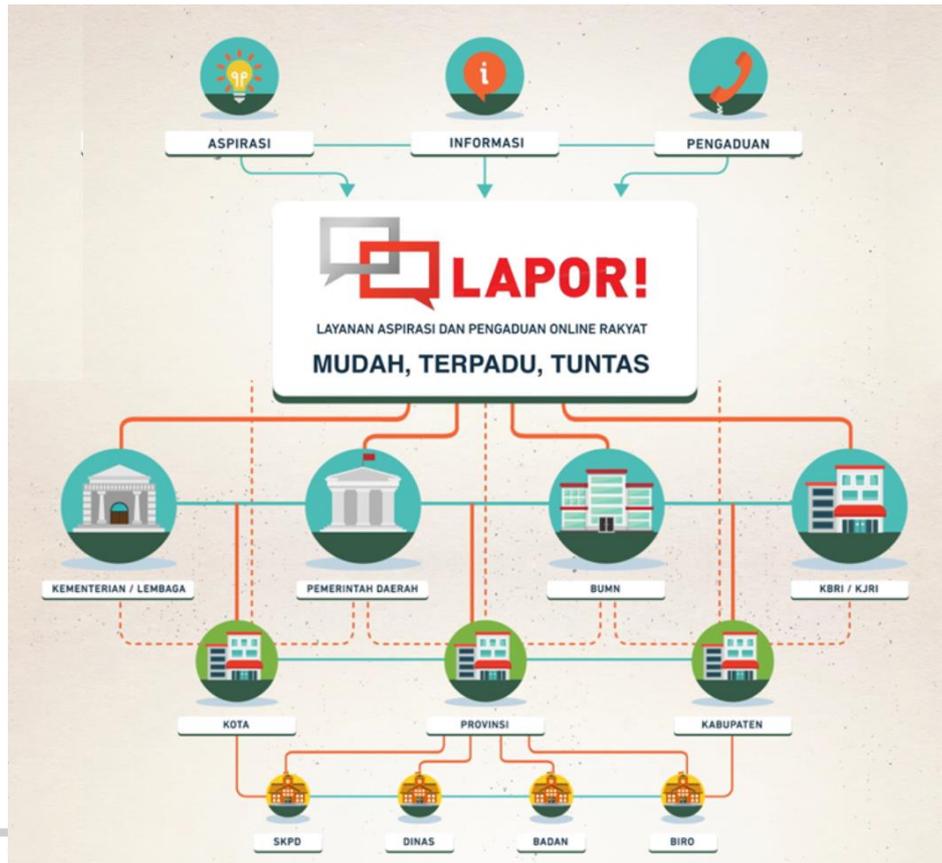
¹² (Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 490 Tahun 2019 Tentang Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR! , 2019)

¹³ (Permendagri Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah, 2023)

No.	Regulasi	Isi yang Terkait dengan LAPOR! Kemendagri
		2) Tidak berkadar pengawasan: kritik/saran konstruktif f. Peran APIP dan APH 1) APIP (seperti Injen) berperan mengawasi internal 2) Pengaduan yang melibatkan pelanggaran hukum dapat diteruskan ke APH (Kejaksaan atau Kepolisian) g. Kewajiban Pemerintah Daerah 1) Membentuk struktur pengelola pengaduan setara dengan pusat 2) Mengintegrasikan sistem pengaduan ke dalam SP4N-LAPOR! 3) Menindaklanjuti dan melaporkan setiap pengaduan secara tepat waktu

Sumber: (Analisis Pribadi)

Fungsi utama yang terdapat di LAPOR! Kemendagri adalah pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi. Ketiga jenis laporan ini akan disalurkan oleh Kemendagri ke instansi yang terkait dengan permasalahannya, seperti kepada kementerian/lembaga, pemerintahan daerah, BUMN, dan KBRI/KJRI, yang kemudian juga akan disalurkan ke tingkat provinsi, kota, atau kabupaten tempat masalah tersebut terjadi. Lalu laporan ini akan disalurkan lagi ke instansi yang lebih kecil untuk ditindaklanjuti (LAPOR! Kemendagri, 2025).

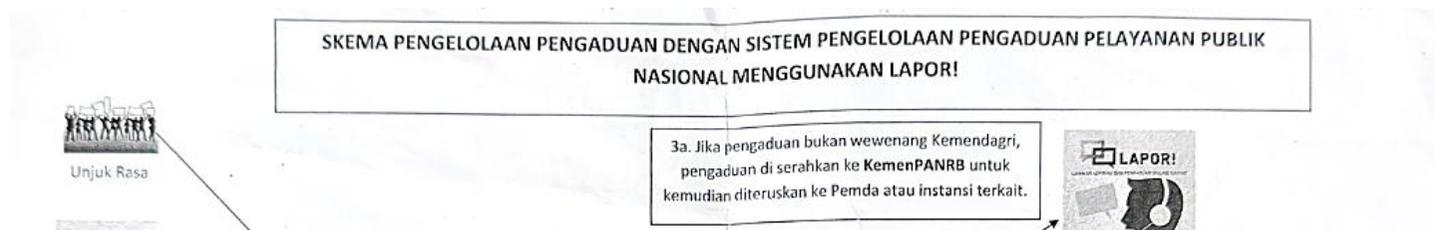


Gambar 2.3 Infografis Alur Layanan LAPOR!
 Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

Data tahun 2021-2023 memperlihatkan bahwa terdapat 6.041 laporan yang masuk ke dalam LAPOR! Kemendagri, dimana terdapat peningkatan setiap bulannya, namun mengalami tren penurunan setiap tahunnya. Rata-rata laporan yang masuk perharinya adalah 35 laporan (MZ dkk., 2024a).

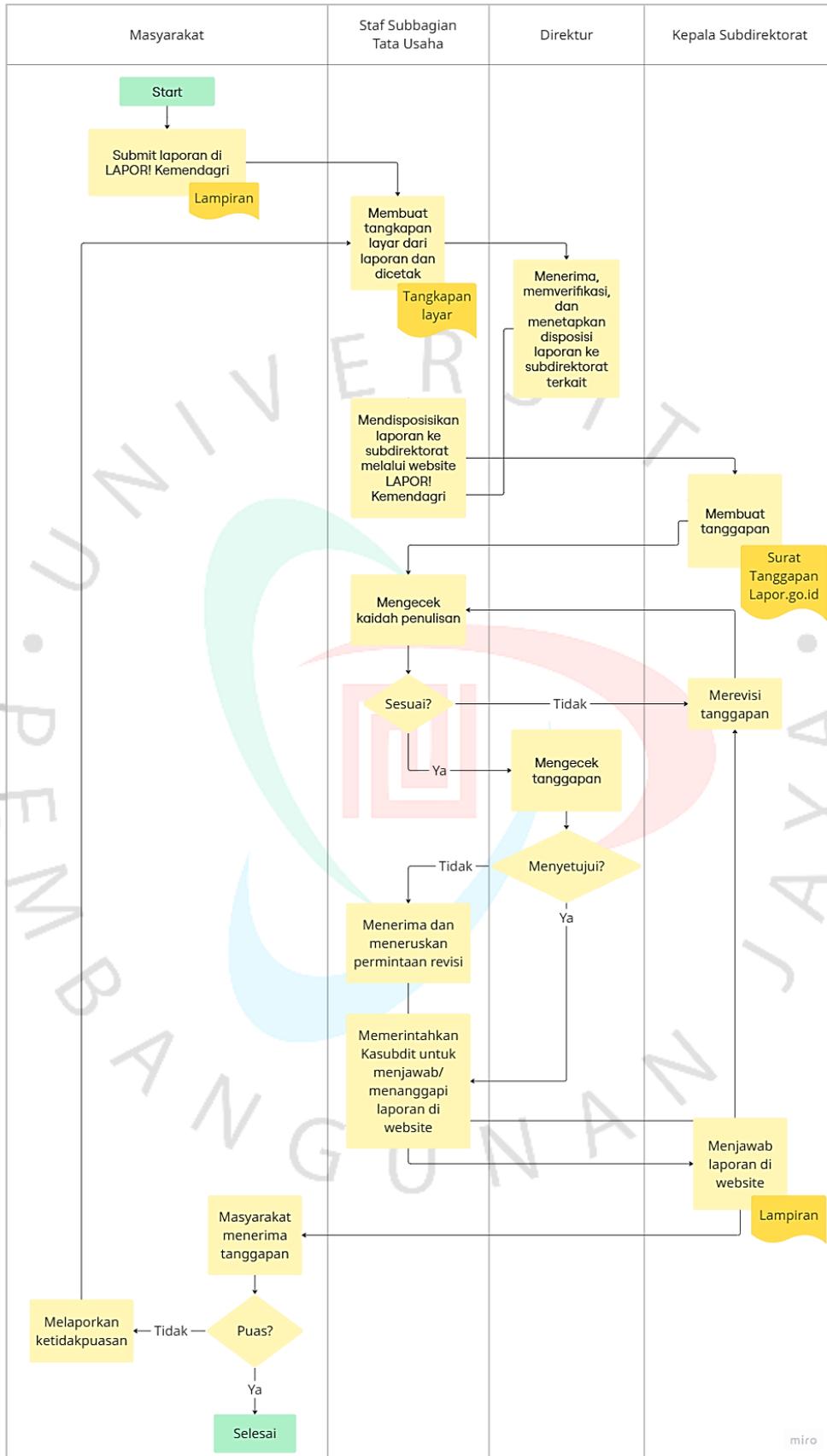
a. Detail Alur Pelayanan LAPOR! Kemendagri

Sebagai contoh lebih lanjut alur pengelolaan layanan LAPOR! Kemendagri, yang tergambar pada Gambar 2.4 dan Gambar 2.5 (pada layanan LAPOR! Kemendagri di Direktorat Jenderal Bina Pemerintahan Desa (Dirjen Bina Pemdes).



Gambar 2.4 Skema Pengelolaan Pengaduan dengan SP4N-LAPOR!

Sumber: (Skema Pengelolaan Pengaduan Dengan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Menggunakan LAPOR!, 2025)



Gambar 2.5 Flowchart Layanan LAPOR! Kemendagri di Dirjen Bina Pemdes
 Sumber: (Laporan Kerja Profesi Penulis, 2025)

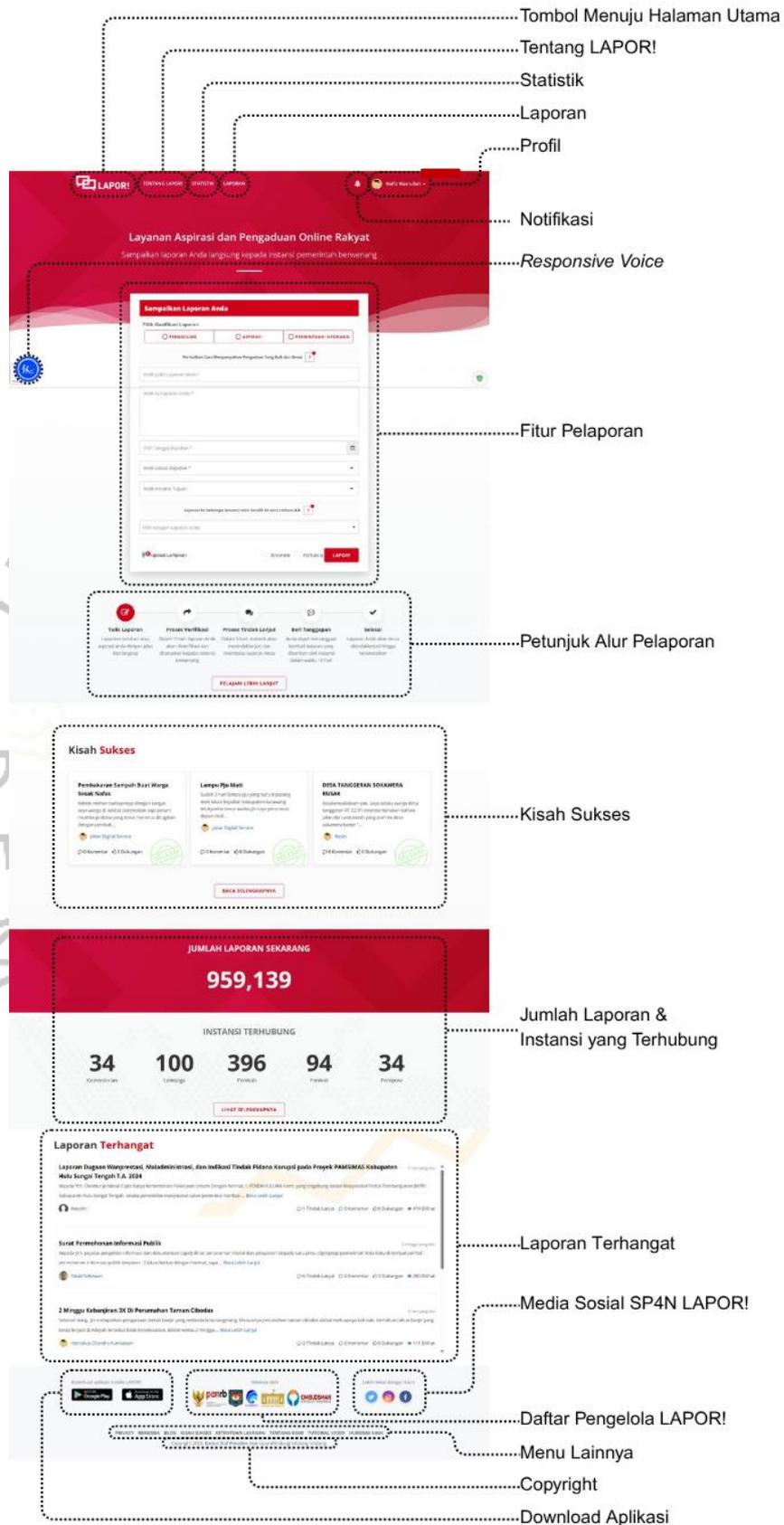
Seperti yang dapat tergambarkan pada Gambar 2.4, laporan yang masuk bukan hanya melalui LAPOR! Kemendagri, tetapi juga bisa dari media sosial, SMS, meja layanan di ULA Kemendagri, maupun unjuk rasa. Semua laporan itu akan diterima oleh Admin Pusat Penerangan Kemendagri sebelum diproses lebih lanjut.

Laporan yang masuk ke Kemendagri melalui LAPOR! Kemendagri akan dianalisa dan diverifikasi oleh Admin Pusat Penerangan sebelum diteruskan ke admin LAPOR! Kemendagri. Kemudian, admin LAPOR! Kemendagri akan mendisposisikan setiap laporan ke direktorat jenderal yang terkait dengan kasusnya. Pada pembahasan ini, yang akan menjadi contoh adalah laporan yang masuk ke ranah Dirjen Bina Pemdes (seperti yang terlihat pada Gambar 2.5).

Pertama-tama, laporan yang masuk ke ranah Dirjen Bina Pemdes akan diterima oleh Staf Subbagian Tata Usaha (Staf Subbag TU) yang kemudian menjadi perantara antara web, Direktur suatu Direktorat di bawah Dirjen Bina Pemdes, serta Kepala Subdirektorat dari Direktorat tersebut. Terdapat beberapa proses yang membuat alur pelayanan kurang efisien, seperti: proses penerusan laporan dari website LAPOR! Kemendagri ke Direktur yang dilakukan oleh Staf Subbag TU dengan cara mencetak tangkapan layar; proses disposisi laporan ke Subdit; dan proses persetujuan tanggapan.

b. Menu yang Ada di Website LAPOR! Kemendagri

Website LAPOR! Kemendagri memiliki berbagai macam menu dan fitur yang tersedia di websitenya (pada pembahasan ini, yang dianalisis adalah website versi 4.0). Berikut adalah menu-menu yang ada di website LAPOR! Kemendagri:



Gambar 2.6 Menu yang Ada di Beranda Web LAPOR! Kemendagri
 Sumber: (LAPOR! Kemendagri & Analisis Pribadi, 2025)

Berdasarkan Gambar 2.6, terdapat beberapa menu yang dapat ditemukan di beranda web LAPOR! Kemendagri, yakni:

1. Tentang LAPOR!

Tentang LAPOR! berisi informasi mengenai pengertian, fungsi, sejarah, fitur, dan riwayat rilis aplikasi. Terdapat juga tautan video Youtube tentang pengenalan web LAPOR!. Halaman ini memiliki tampilan sebagai berikut:



Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi penyelenggara di Indonesia belum dikelola secara efektif dan terintegrasi. Masing-masing organisasi penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam good governance maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu. Tujuannya, masyarakat memiliki satu saluran pengaduan secara Nasional.

Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu website www.lapor.go.id, SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three), Twitter @lapor1708 serta aplikasi mobile (Android dan IOS). Lembaga pengelola SP4N-LAPOR adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai Pembiua Pelayanan Publik, Kantor Staf Presiden (KSP) sebagai Pengawas Program Prioritas Nasional dan Ombudsman Republik Indonesia sebagai Pengawas Pelayanan Publik. LAPOR telah ditetapkan sebagai Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015.

SP4N-LAPOR dibentuk untuk merealisasikan kebijakan "no wrong door policy" yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. SP4N bertujuan agar:

- Penyelenggara dapat mengelola pengaduan dari masyarakat secara sederhana, cepit, tepat, tuntas, dan terkoordinasi dengan baik;
- Penyelenggara memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan; dan
- Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SP4N-LAPOR telah terhubung dengan 34 Kementerian, 96 Lembaga, dan 493 Pemerintah daerah di Indonesia



Jumlah pelapor per Januari 2019 adalah sebanyak 801.257 pengguna. Total laporan yang telah masuk sebanyak 1.389.891. Sumber laporan terbanyak melalui website diikuti oleh SMS, twitter dan aplikasi mobile

Fitur-fitur yang ada dalam SP4N-LAPOR!

1. Anonim: Fitur yang bisa dipilih oleh pelapor yang akan membuat identitas pelapor tidak akan diketahui oleh pihak terlapor dan masyarakat umum.
2. Rahasia: Seluruh isi laporan tidak dapat dilihat oleh publik.
3. Tracking id: Nomor unik yang berguna untuk meninjau proses tindak lanjut laporan yang disampaikan oleh masyarakat

Riwayat Rilis

LAPOR versi 3.4 (Desember 2022)

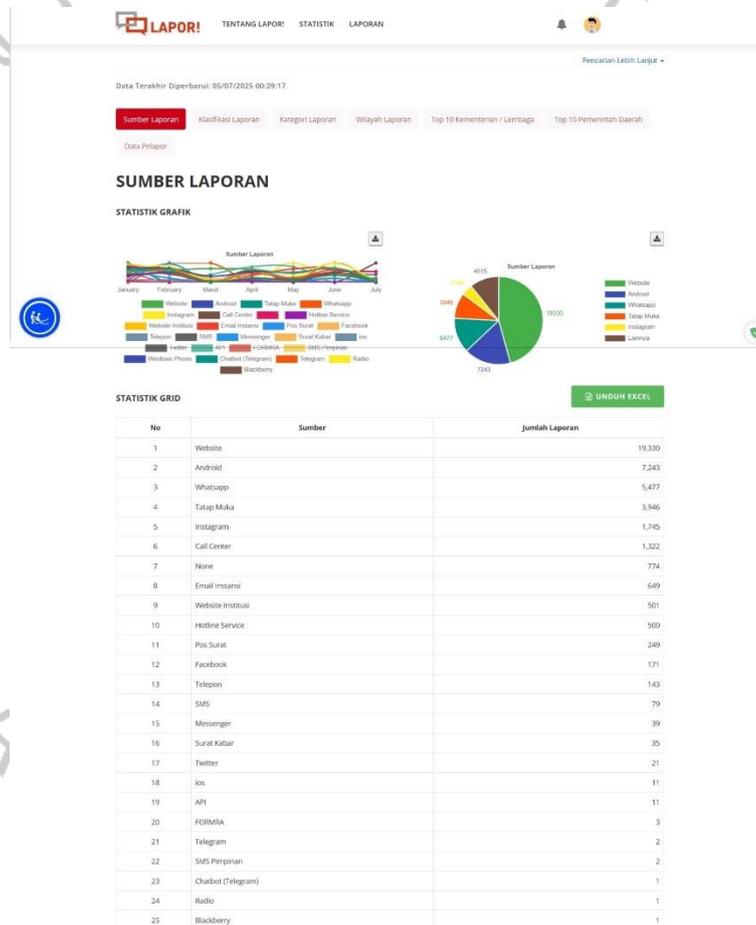
- Perbaikan Bug dan Peningkatan UX Mobile Apps
- Penyesuaian terminology pada peran instansi

Gambar 2.7 Tampilan Halaman “Tentang LAPOR!”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

2. Statistik

Halaman ini berisi statistik laporan berdasarkan:

- Sumber Laporan
- Klasifikasi Laporan
- Kategori Laporan
- Wilayah Laporan
- Top 10 Kementerian / Lembaga
- Top 10 Pemerintah Daerah
- Data Pelapor

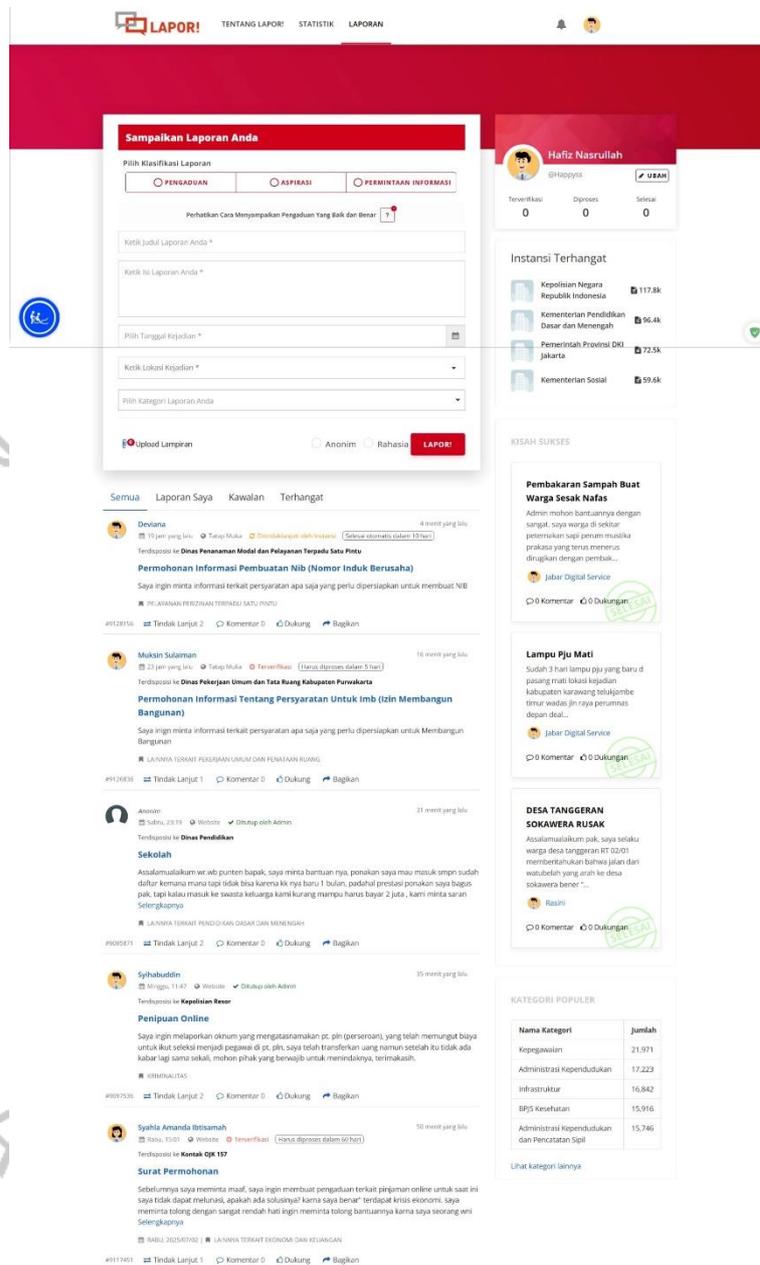


Gambar 2.8 Tampilan Halaman “Statistik”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

3. Laporan

Halaman “Laporan” berisi fitur utama dari web ini, yakni pelaporan, sama seperti yang ada di beranda. Perbedaannya hanya terletak pada sebelah kanannya terdapat jumlah laporan beserta status laporan dari

pengguna. Pada bagian bawahnya juga ditampilkan laporan dari orang lain.



Gambar 2.9 Tampilan Halaman “Laporan”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

4. Notifikasi

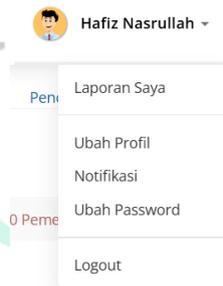
Menu ini berisi notifikasi status laporan pengguna. Jika di-klik hanya muncul *bubble/callout*. Berikut adalah tampilannya:



Gambar 2.10 Tampilan Menu “Notifikasi” saat Di-klik
 Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

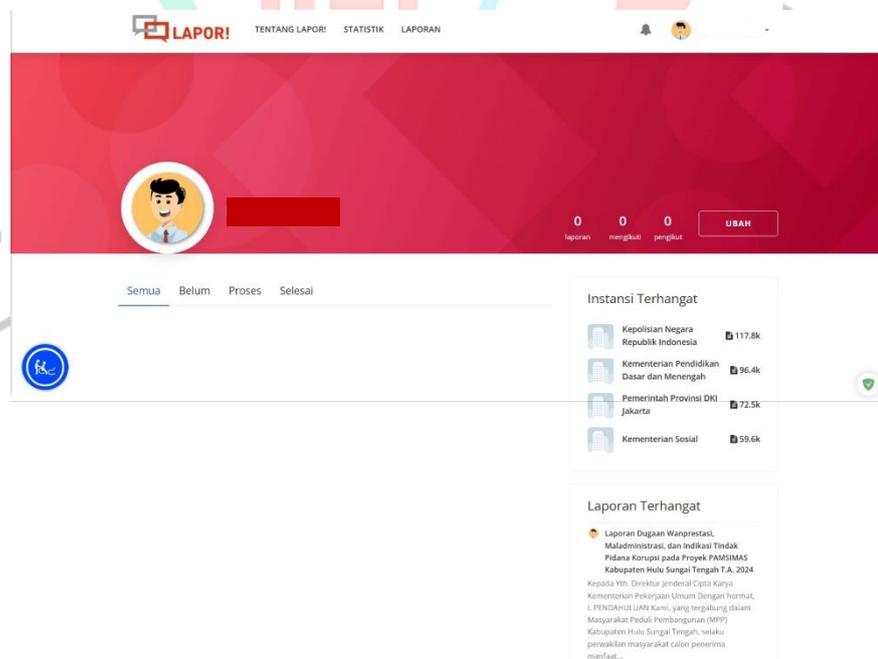
5. Profil

Tombol profil jika di-klik akan memunculkan pilihan seperti berikut:



Gambar 2.11 Tampilan Menu “Profil” saat Di-klik
 Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- Laporan Saya: Selain di menu utama “Laporan” di beranda, pengguna juga dapat melihat laporannya di halaman ini



Gambar 2.12 Tampilan Halaman “Laporan Saya” pada Menu “Profil”
 Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- Ubah Profil: Jika pengguna ingin mengubah informasi akunnya, seperti nama lengkap, *username*, bio, foto profil, gambar sampul, e-

mail, nomor handphone, tanggal lahir, NIK, jenis kelamin, pekerjaan, penyandang disabilitas, alamat tempat tinggal, dll.

Ubah Profil

Notifikasi

Ubah Password

Ubah Profil

Informasi Publik

Nama Lengkap * Hafiz Nasrullah

Username Happyss

Bio

Foto Profil (152x152)

Gambar Sampul (1440x350)

Data Pribadi

Email * haafizn@gmail.com

No Handphone * 0281220212618

Tanggal Lahir * 08/10/1999

No. Induk Kependudukan (NIK)

Jenis Kelamin * Laki-laki Perempuan

Pekerjaan * Masyarakat Umum

Penyandang Disabilitas? Tidak

Tempat Tinggal Saat Ini * Provinsi: Jawa Barat, Kabupaten: Bogor

Address

Apakah Anda ingin menambahkan pihak yang dapat dihubungi?

Postal Code

Website

SIMPAN

Gambar 2.13 Tampilan Halaman “Ubah Profil” pada Menu “Profil”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- Notifikasi: Selain melihat notifikasi dari tombol lonceng di beranda, pengguna juga bisa melihat notifikasi disini

Ubah Profil

Notifikasi

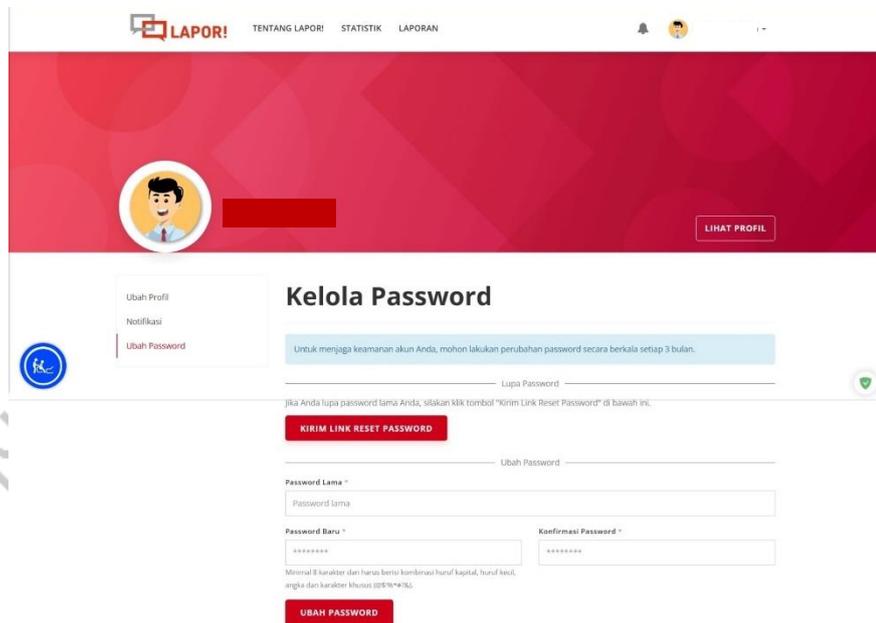
Ubah Password

Notifikasi

Tidak ada notifikasi

Gambar 2.14 Tampilan Halaman “Notifikasi” pada Menu “Profil”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- Ubah *Password*: Bila pengguna ingin mengubah *password* akunnya, maka dapat dilakukan pada halaman “Kelola Password”



Gambar 2.15 Tampilan Halaman “Kelola Password” pada Menu “Profil”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- *Logout*: Dapat di-klik bila pengguna ingin *logout* akun dari website

6. Fitur Pelaporan

Fitur pelaporan di Beranda dan fitur pelaporan di halaman “Pelaporan” sebenarnya sama saja. Isinya terdiri dari:



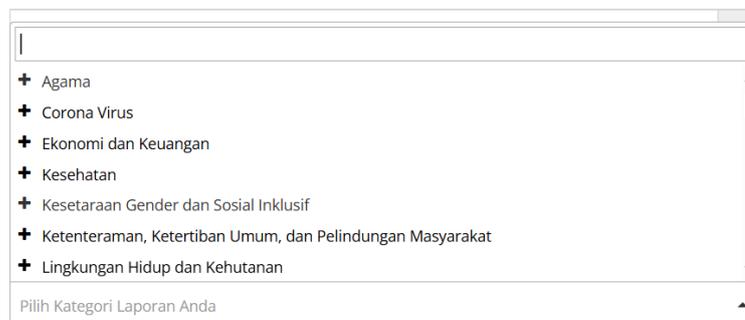
Gambar 2.16 Tampilan Fitur Pelaporan
Sumber: (LAPOR! Kemendagri & Analisis Pribadi, 2025)

- Pilihan Klasifikasi Laporan: Pengguna dapat memilih salah satu dari: Pengaduan, Aspirasi, atau Permintaan Informasi
- Petunjuk: Berisi panduan pengisian form



Gambar 2.17 Panduan Pengisian Pengaduan
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- Isi Informasi: Berisi Judul, Isi, Tanggal dan Lokasi kejadian, serta Instansi tujuan
- Informasi tentang Versi Web Terbaru: Informasi tentang versi terbaru, yakni LAPOR! 4.0. Dapat dilihat pada Gambar 2.19.
- Pilihan Kategori Laporan: Berisi pilihan kategori topik laporan



Gambar 2.18 Pilihan Kategori Laporan
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

LAPOR! Ver. 4.0

Aplikasi LAPOR! telah beralih ke versi terbaru 4.0 untuk meningkatkan pengalaman dan layanan pengaduan Sahabat LAPOR!. Dalam versi terbaru ini, kami menghadirkan berbagai pembaruan, termasuk peningkatan keamanan data pengguna, kecepatan akses yang lebih optimal, serta tampilan yang lebih intuitif agar memudahkan Sahabat dalam membuat dan memantau laporan. Dengan sistem keamanan yang diperbarui, data dan informasi pribadi Sahabat akan lebih terlindungi dari potensi risiko keamanan siber, sehingga proses pengaduan menjadi lebih aman dan terpercaya.

Mulai saat ini, pembuatan laporan dapat dilakukan melalui versi 4.0. **Khusus bagi pengguna yang ingin menyampaikan aduan ke 10 instansi berikut, diwajibkan untuk segera beralih ke versi terbaru** agar laporan dapat diproses dengan baik:

- PT PLN
- PT KAI
- PT Pertamina
- Kementerian PANRB
- Kementerian Dalam Negeri
- Kementerian Kelautan & Perikanan
- Pemerintah Provinsi NTB
- Pemerintah Provinsi Jawa Barat
- Pemerintah Kota Malang
- Pemerintah Kab. Tangerang

Dengan cara klik tombol **KLIK DISINI**

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam membangun layanan publik yang lebih baik!

Jika ada pertanyaan lainnya, Sahabat LAPOR! dapat menghubungi kami di nomor **WhatsApp 0811189349** atau melalui **email di servicedesk@layanannya.go.id**

Gambar 2.19 Informasi tentang Versi Web Terbaru
 Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- *Upload* Lampiran: Fitur *upload* lampiran seperti bukti kejadian, dokumen terkait, dan lain-lain



Gambar 2.20 Bagian *Upload* Lampiran
 Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- **Opsi Privasi:** Pengguna dapat memilih laporannya dibuat anonym atau rahasia. Jika memilih anonim, maka isi laporan akan tetap terlihat pada web dan dapat dilihat oleh pengguna lain, namun lampiran tidak akan terlihat dan nama penggunanya hanya terlihat sebagai “Anonim”. Jika memilih rahasia, maka isi laporan, lampiran,

maupun nama pengguna tidak akan terlihat oleh pengguna lain. Namun jika tidak memilikinya sama sekali, maka laporan, lampiran, dan nama pengguna akan terpampang di halaman “Pelaporan” atau di beranda. Berikut adalah contoh laporan yang tidak memilih salah satu opsi privasi:



Gambar 2.21 Contoh Laporan yang Tidak Memilih Opsi Privasi
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- Tombol Kirim: Untuk mengirim laporan

7. Petunjuk Alur Pelaporan

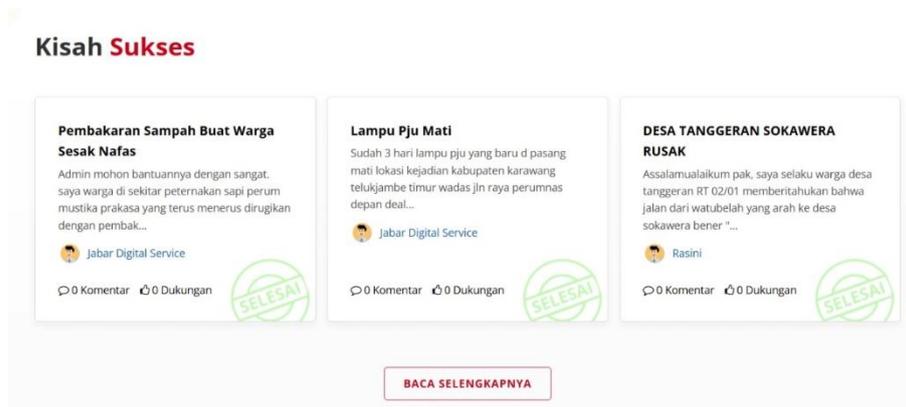
Berisi alur pelaporan secara sederhana yang dapat menjadi petunjuk bagi pengguna.



Gambar 2.22 Tampilan Bagian Petunjuk Alur Pelaporan
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

8. Kisah Sukses

Berisi laporan-laporan yang sukses penindaklanjutannya. Berikut adalah tampilannya dalam beranda:



Gambar 2.23 Tampilan Bagian “Kisah Sukses”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

9. Jumlah Laporan dan Instansi yang Terhubung

Bagian ini menampilkan jumlah laporan dan instansi yang terhubung (Kementerian, Lembaga, Pemkab, Pemkot, dan Pemprov).

10. Laporan Terhangat

Bagian ini menampilkan laporan-laporan yang sedang tren, yakni dengan jumlah komentar atau dukungan yang banyak.

11. Download Aplikasi

Bagian ini menampilkan pilihan aplikasi di *platform* lain, yakni berupa aplikasi seluler yang dapat diunduh melalui perangkat *mobile* di *platform* Google Playstore atau Appstore.

12. Daftar Pengelola LAPOR!

Bagian ini menampilkan siapa saja yang mengelola layanan LAPOR!.

13. Media Sosial SP4N-LAPOR!

Bagian ini menampilkan media sosial SP4N-LAPOR!, yakni: Twitter, Instagram, dan Facebook.

14. Menu Lainnya

Pada bagian bawah web terdapat beberapa menu lainnya, yakni sebagai berikut:



Gambar 2.24 Tampilan Bagian “Menu Lainnya”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- *Privacy*: Berisi kebijakan privasi yang membantu pengguna memahami informasi yang web kumpulkan dari pengguna



Gambar 2.25 Tampilan Halaman “Privacy” atau Kebijakan Privasi Web LAPOR! Kemendagri
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- Beranda: Tombol untuk kembali ke halaman beranda
- Blog: Ketika di-klik, pengguna akan diarahkan ke halaman dengan alamat blog.lapor.go.id yang sebenarnya sama saja dengan kemendagri.lapor.go.id
- Kisah Sukses: Sama seperti bagian “Kisah Sukses” di beranda
- Ketentuan Layanan: Halaman yang berisi syarat dan ketentuan penggunaan SP4N-LAPOR!



Gambar 2.26 Tampilan Halaman “Ketentuan Layanan”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

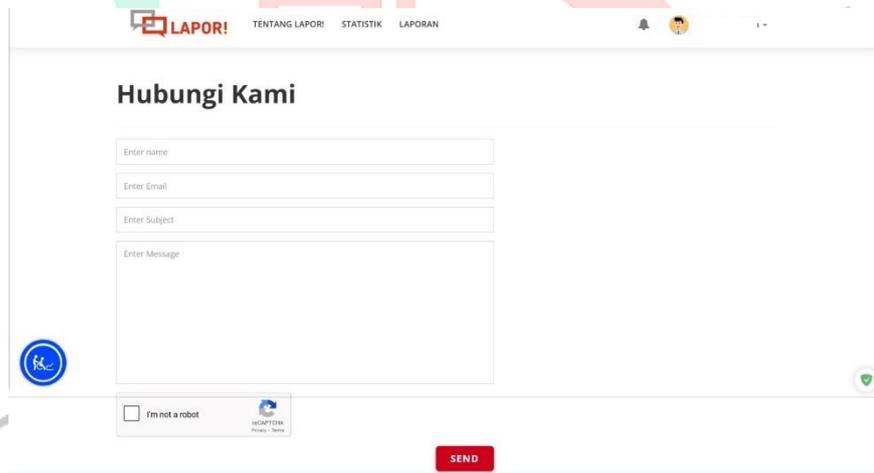
- Tentang Kami: Setelah mengklik ini, pengguna akan diarahkan ke halaman “Tentang LAPOR!” yang menunya bisa diakses dari beranda

- Tutorial Video: Berisi video tutorial penggunaan website LAPOR! Kemendagri. Terdapat beberapa video yang ditawarkan di sebelah kiri halaman, hanya saja tidak ada yang bisa diputar



Gambar 2.27 Tampilan Halaman “Tutorial Video”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

- Hubungi Kami: Halaman ini dapat digunakan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan pengelola website dengan cara mengisi form “Hubungi Kami” dan menuliskan pesan disitu.



Gambar 2.28 Tampilan Halaman “Hubungi Kami”
Sumber: (LAPOR! Kemendagri, 2025)

15. Copyright

Seperti pada website lainnya, web ini juga menampilkan informasi *copyright* (pemilik hak cipta & tahunnya) di bagian bawah web.

16. Responsive Voice

Fitur ini mempermudah penyandang disabilitas, terutama tuna netra untuk dapat menggunakan web ini.

2.1.4. Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

Sesuai dengan namanya, EUCS merupakan metode yang digunakan untuk menilai kinerja website berdasarkan pengalaman pengguna dengan karakteristik penilaian seperti: isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Winantu & Viony, 2023). Keunggulan dari metode ini adalah lebih fokus pada kepuasan pengguna akhir (Azryan dkk., 2025). Metode EUCS dapat digabungkan dengan metode IPA untuk membandingkan antara harapan (kepentingan) dengan kenyataan (kinerja) yang ada pada sistem (Haerani dkk., 2024).

Metode ini menggunakan bantuan kuesioner yang instrumennya dirancang dengan kelima variabel yang telah disebutkan dan diuji validitas serta reabilitasnya (Haerani dkk., 2024). Berikut adalah penjelasan dari kelima variabel yang sudah disebutkan di atas:

1. Isi (*Content*): Relevansi & kegunaan informasi yang disediakan oleh website. Pengguna umumnya membutuhkan konten berkualitas tinggi¹⁴
2. Akurasi (*Accuracy*): Kebenaran dan keakuratan informasi yang disajikan sehingga dapat diandalkan.
3. Tampilan (*Format*): Tata letak & desain yang dapat meningkatkan interaksi pengguna¹⁵
4. Kemudahan penggunaan (*Ease of use*): Kemudahan navigasi dan keramahan pengguna¹⁶
5. Ketepatan waktu (*Timelines*): Pembaruan informasi terbaru untuk menjaga kepercayaan pengguna¹⁷

2.1.5. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA adalah metode analisis yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna (berdasarkan pengalaman terkait kinerja website) dengan prioritas perbaikan kualitas produk/layanan. Dengan metode ini, akan ditemukan aspek-aspek yang membutuhkan peningkatan dan yang perlu

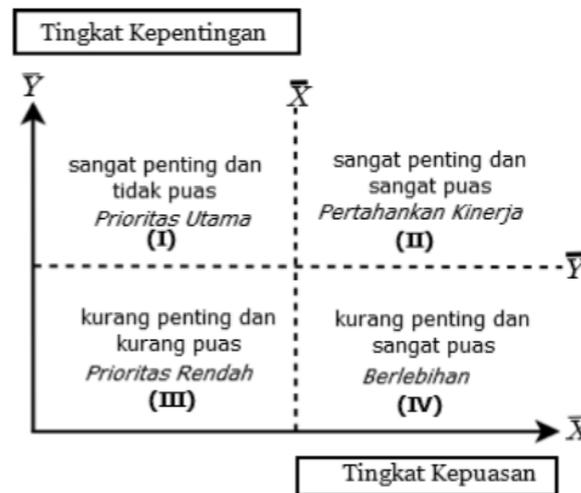
¹⁴ (Suryadi dkk., 2024)

¹⁵ (Prasetya & Efrianda, 2024)

¹⁶ (Maulidi dkk., 2024)

¹⁷ (Prasetya & Efrianda, 2024)

dikurangi prioritasnya. Sehingga, hasil dari IPA akan sangat jelas menggambarkan prioritas perbaikan yang harus dilakukan (Winantu & Viony, 2023). Metode IPA dilakukan dengan memetakan hasil perhitungan rata-rata skor kinerja dan rata-rata skor kepentingan dari hasil kuesioner yang sudah dibuat ke dalam matriks atau diagram kartesius (Haerani dkk., 2024).



Gambar 2.29 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)
Sumber: (Haerani dkk., 2024)

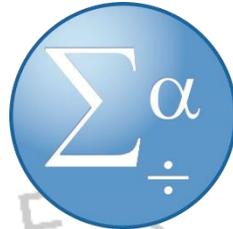
Dari diagram tersebut akan terlihat empat kuadran dengan kategori sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas utama): Dinilai sangat penting, tetapi pengguna tidak puas dengan kinerjanya
2. Kuadran II (Pertahankan kinerja): Dinilai sangat penting dan pengguna sudah puas, sehingga kinerjanya harus dipertahankan
3. Kuadran III (Prioritas rendah): Dinilai kurang penting dan pengguna merasa kurang puas dengan kinerjanya, sehingga prioritas dalam perbaikannya dinilai rendah
4. Kuadran IV (Berlebihan): Dinilai kurang penting dan pengguna juga sudah sangat puas dengan kinerjanya. Sehingga dikatakan hal tersebut berlebihan dan dapat dikurangi.

2.1.6. *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS)

Analisis hasil kuesioner yang dilakukan secara kuantitatif ini dilakukan dengan bantuan *software* bernama *Statistical Product and Service Solutions*, atau

yang biasa disebut dengan SPSS. SPSS adalah *software* pengolah data statistik buatan perusahaan ternama asal Amerika Serikat, yakni International Business Machines Corporation (IBM).



Gambar 2.30 Logo SPSS

Sumber: (SPSS PNG Images / PNGEgg, t.t.)

SPSS banyak digunakan untuk uji validitas dan uji reliabilitas oleh para peneliti¹⁸, Selain itu juga dapat digunakan untuk menghitung rata-rata dan menghitung *gap* atau selisih dari data. Beberapa fitur yang bisa digunakan untuk penelitian ini adalah:

a. *Correlation (Bivariate Analysis)*

Fitur ini berfungsi untuk menganalisis hubungan antara dua variabel. Dalam penelitian ini *correlation* digunakan untuk uji validitas dengan jenis korelasi *Pearson*. Fitur ini dapat ditemukan di menu: *Analyze > Correlate > Bivariate*.

b. *Reliability Analysis*

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan fitur ini di SPSS. Fitur ini dapat ditemukan pada menu: *Analyze > Scale > Reliability Analysis*. Digunakan model *Alpha (Cronbach's Alpha)* pada penelitian ini untuk menguji reliabilitas dari kuesioner karena model ini adalah yang paling umum digunakan untuk mengukur konsistensi antar item.

c. *Frequencies*

Fitur ini dapat digunakan untuk mengukur jumlah frekuensi untuk suara per item kuesioner beserta persentasenya. Fitur ini dapat ditemukan di menu: *Analyze > Descriptive Statistics > Frequencies*.

¹⁸ (Utami, 2023)

d. *Descriptive Statistics*

Fitur ini dapat digunakan untuk menghitung rata-rata nilai per-skala, standar deviasi, min-max, dll. Dapat ditemukan pada menu: *Analyze > Descriptive Statistics > Descriptives*.

e. *Compute Variable*

Perhitungan tingkat kesenjangan (*gap*) antara dua skala dapat menggunakan fitur ini. Fitur ini dapat ditemukan di menu: *Transform > Compute Variable*

f. *Charts and Graphs (Scatter Plot)*

Pembuatan grafik juga dapat dilakukan dengan bantuan SPSS terutama untuk membuat grafik IPA dengan *Scatter Plot*. Fitur ini dapat ditemukan di menu: *Graphs > Chart Builder > Scatter/Dot*.

2.2. Tinjauan Studi

Sebelum memulai analisis, penulis mengumpulkan beberapa studi terdahulu yang diharapkan dapat menjadi inspirasi dan masukan terhadap penelitian ini. Tinjauan studi juga bermanfaat untuk mengetahui *research gap* dan menghindari plagiarisme.

2.2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu

Terdapat 11 (Sebelas) penelitian yang akan dibandingkan untuk mendapatkan inspirasi metode dan pertimbangan/masukan dari penelitian-penelitian terkait. 5 (Lima) penelitian yang dipilih berkaitan dengan sistem layanan Kemendagri & website LAPOR! Kemendagri; 3 (Tiga) penelitian berkaitan dengan analisis kualitas website pada website lain dengan fungsi serupa; dan 3 (Tiga) penelitian lainnya berisi analisis yang menggunakan metode EUCS dan IPA secara bersamaan.

Tabel 2.2 Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Jurnal	Tujuan	Deskripsi
1.	Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (MZ dkk., 2024b)	Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics, 10(1), 86–97	Mengetahui efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat dengan aplikasi Lapor!, mengidentifikasi kendalanya, dan mengetahui upaya yang pernah dilakukan untuk menyelesaikan kendala tersebut	<p>Masalah: Aplikasi Lapor! di lingkungan Kemendagri yang masih kurang dimanfaatkan oleh pejabat pemerintah dan masyarakat umum; Terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap respon pengaduan</p> <p>Metode: Kualitatif deskriptif dengan model DeLone dan McLean (Variabel: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Pengguna, Kepuasan Pengguna, Dampak Individu, dan Dampak Organisasi)</p> <p>Hasil: Aplikasi Lapor! dianggap sudah berhasil sebagai wadah pengaduan, tetapi masih terdapat masalah pada sistem, kurangnya sosialisasi, dan lambatnya koordinasi, sehingga dibutuhkan perbaikan.</p>
2.	Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pemanfaatan Aplikasi LAPOR! di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Akbar dkk., 2022b, 2022a)	Medium, 9(2), 276–291	Mengetahui efektivitas pemanfaatan aplikasi Lapor! di Kemendagri untuk mengelola pengaduan masyarakat	<p>Masalah: Belum diketahui seberapa efektifnya aplikasi Lapor!</p> <p>Metode: Kualitatif deskriptif dengan model Delone dan McLean</p> <p>Hasil: Aplikasi Lapor! bermanfaat, berdampak positif, serta efektif untuk menangani pengaduan masyarakat</p>
3.	Penerapan Metode E-GovQual Untuk Mengevaluasi Tingkat Kualitas Layanan Website E-LAPOR!	Seminar Nasional Sistem Informasi 2023, 4421–4432	Mengetahui kualitas layanan website Lapor! dan perbaikan yang harus dilakukan	<p>Masalah: Belum diketahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Lapor!</p> <p>Metode: E-GovQual dengan pendekatan</p>

No.	Judul	Jurnal	Tujuan	Deskripsi
	(Tiara dkk., 2023)			Importance Performance Analysis (IPA). Hasil: Website Laporan masih harus ditingkatkan, terutama pada bagian pelayanan petugas
4.	Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Wulandari, 2023)	Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 13(2), 152–166	Mengetahui peningkatan kualitas layanan Kementerian PAN-RB melalui SP4N-LAPOR!	Masalah: Aplikasi SP4N-LAPOR! dianggap masih belum optimal. Metode: Kualitatif deskriptif dengan teori Kualitas Pelayanan Elektronik Parasaruman (Dimensi: efficiency, fullfilment, system availability, dan privacy) Hasil: Peningkatan kualitas pelayanan melalui SP4N-LAPOR! masih belum optimal. Kemudahan akses masih belum optimal; Pengelolaan juga masih ada yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri PAN-RB; serta belum semua instansi terhubung ke SP4N-LAPOR!.
5.	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi di Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) (Ikhsan & Kasim, 2023)	Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 9(2), 399–410	Menilai keberhasilan penerapan E-Gov di Kemendagri melalui SIOLA	Masalah: Aplikasi SIOLA belum diimplementasikan sepenuhnya secara online. Beberapa layanan masih belum aktif. Metode: Kualitatif deskriptif dengan model DeLone dan McLean (Variabel: system quality, information quality, service quality, intention to use/use, user satisfaction, dan net benefit) Hasil: Penerapan E-Gov melalui SIOLA sudah berjalan, namun belum optimal. Masih ada yang harus ditingkatkan, seperti kelengkapan informasi, kecepatan pemberian

No.	Judul	Jurnal	Tujuan	Deskripsi
				informasi, dan juga empati pada kualitas layanan.
6.	Analisis Kualitas Layanan Website SILADU Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Metode Webqual 4.0 (Ramadhani & Wahyudin, 2024)	Jurnal Komputer Antartika, 2(1), 16–25	Mengukur kepuasan pengguna dari layanan website SILADU	<p>Masalah: Kualitas layanan SILADU belum diketahui baik atau belumnya menurut pengguna</p> <p>Metode: Kuantitatif, Webqual 4.0 (Variabel: mutu kegunaan, mutu informasi, mutu interaksi)</p> <p>Hasil: Ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna SILADU. SILADU dianggap memiliki kualitas yang baik</p>
7.	Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual 4.0 Studi Kasus SIPPP Kota Bekasi (Serli & Meilina, 2023)	Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE), 9(2), 146–152	Mengukur kualitas website SIPPP Kota Bekasi sebagai dasar masukan terhadap pengembangan sistem supaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat	<p>Masalah: Pelayanan public yang sebelumnya dilakukan manual dan memakan waktu; Kualitas layanan website SIPPP belum diketahui; Dibutuhkan pengembangan sistem</p> <p>Metode: Kuantitatif, Webqual 4.0 (Variabel: mutu kegunaan, mutu informasi, mutu interaksi)</p> <p>Hasil: Kualitas website SIPPP Kota Bekasi dianggap sudah memuaskan, terutama pada variable kualitas interaksi. Pengembangan sistem harus lebih memprioritaskan kualitas informasi dan kegunaan.</p>
8.	Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi dan Budaya Lapori di Lingkungan Ombudsman RI Dengan Metode ServQual (Monoarfa, 2022)	Jurnal Nasional Teknologi Komputer, 2 (3), 114–131	Menganalisis kualitas pelayanan pelaporan pada web Ombudsman RI dan mengetahui ekspektasi dan persepsi pengguna	<p>Masalah: Masyarakat masih banyak yang melakukan pelaporan melalui surat daripada memanfaatkan web Ombudsman RI.</p> <p>Metode: Kuantitatif, ServQual (Dimensi: usability, information</p>

No.	Judul	Jurnal	Tujuan	Deskripsi
				<p>quality, services reliability, assurance, empathy)</p> <p>Hasil: Layanan web Ombudsman dianggap belum memenuhi ekspektasi pengguna. Ekspektasi tinggi, persepsi rendah.</p>
9.	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sidawai Menggunakan End User Computing Satisfaction (EUCS) dan Importance Performance Analysis (IPA) (Haerani dkk., 2024)	Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 11(4), 845–854	Mengukur kepuasan pengguna aplikasi SIDAWAI dan mengetahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan	<p>Masalah: Aplikasi seringkali error dan servernya down. Belum ada evaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut</p> <p>Metode: Kuantitatif, EUCS, IPA (Variabel: content, format, accuracy, ease of use, timeliness)</p> <p>Hasil: Aplikasi dianggap sudah memuaskan, tetapi harapan pengguna masih lebih besar dibandingkan kinerja aplikasinya. Variabel yang harus ditingkatkan adalah tampilan aplikasi (format) dan kesesuaian terhadap kebutuhannya (user satisfaction).</p>
10.	Analisis Kepuasan Pengguna SIAKAD STMIK El Rahma Dengan Metode EUCS dan IPA (Winantu & Viony, 2023)	Jurnal Informatika Komputer, Bisnis dan Manajemen, 21(3), 30–42	Mengukur kepuasan pengguna website SIAKAD dan mengetahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan	<p>Masalah: Belum diketahui kualitas layanan website SIAKAD. Banyaknya SIAKAD yang masih kurang memperhatikan kualitas website berdasarkan persepsi pengguna</p> <p>Metode: Kuantitatif, EUCS, IPA (Variabel: content, accuracy, format, ease of case, timeliness)</p> <p>Hasil: Variabel content paling berpengaruh pada kepuasan pengguna. Pengguna sudah merasa puas pada variabel accuracy, format, dan timeliness. Variabel ease</p>

No.	Judul	Jurnal	Tujuan	Deskripsi
				of case tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna. Harapan pengguna rendah, kinerja website juga rendah.
11.	Analisis Kepuasan Pengguna pada Web Palcomtech.ac.id Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Dewi, 2024)		Mengukur kepuasan pengguna Website Palcomtech dan mengetahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan	Masalah: Belum adanya evaluasi kepuasan pengguna terhadap web Palcomtech Metode: Kuantitatif, EUCS, IPA (Variabel: content, accuracy, format, ease of use, timeliness) Hasil: Pengguna merasa kurang puas dengan kinerja website Palcomtech. Variabel yang harus diprioritaskan perbaikannya adalah keakuratan informasi terhadap kebutuhan

Sumber: (Analisis Pribadi)

Lima artikel jurnal pertama yang membahas tentang sistem layanan di Kemendagri (termasuk LAPOR! Kemendagri) mengatakan bahwa LAPOR! Kemendagri cukup bermanfaat positif sebagai wadah pengaduan, tetapi masih terdapat kekurangan, seperti: kurangnya sosialisasi di lingkungan pemerintahan sehingga belum semuanya menggunakan sistem ini; lambatnya koordinasi antara pengurus LAPOR! sehingga layanan menjadi lamban; kemudahan akses yang belum optimal; kurang lengkapnya informasi dan kecepatan pemberian informasi.

Lalu dari ketiga artikel jurnal yang terkait dengan analisis kualitas website dengan fungsi serupa (artikel jurnal nomor 6-8), terdapat beberapa variabel yang diuji untuk menemukan kesimpulan terkait kualitas websitenya. Variabelnya berbeda-beda di tiap judul artikel, tergantung kepada pendekatan penelitiannya. Pada artikel nomor 6 dan 7, variabel yang digunakan adalah mutu kegunaan, mutu informasi, dan mutu interaksi; sedangkan pada artikel nomor 8, menggunakan dimensi *usability*, *information quality*, *services reliability*, *assurance*, dan *empathy*).

Kemudian pada ketiga artikel jurnal tentang analisis dengan metode EUCS dan IPA (artikel jurnal nomor 9-11), terlihat bahwa dengan metode EUCS dan IPA dapat ditemukan kesimpulan tentang perbandingan antara harapan dan kinerja dari suatu sistem, dan dengan lima variabel yang digunakan (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*) dapat diurutkan prioritas untuk perbaikan sistemnya. Misalnya pada artikel jurnal nomor 9, variabel yang harus diprioritaskan pada aplikasi Sidawai adalah tampilannya (*format*); pada artikel jurnal nomor 10, variabel yang harus diprioritaskan pada aplikasi SIAKAD adalah *content*; sedangkan pada artikel jurnal nomor 11, variabel yang harus diprioritaskan adalah keakuratan informasi (*accuracy*).

