

## ABSTRAK

*Website* E-Lapor merupakan salah satu laman yang terdapat dalam *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang beralamat di situs [www.hallo.palembang.go.id](http://www.hallo.palembang.go.id). E-lapor dijadikan sebagai wadah bagi masyarakat Kota Palembang untuk menyampaikan aspirasi dan keluhan secara *online*. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *website* tersebut, perlu dilakukan evaluasi. Dengan adanya evaluasi maka akan diketahui tingkat pelayanan *website* E-Lapor, serta melihat pengaruh antara kualitas *website* dengan kepuasan pengguna. Evaluasi dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *webqual 4.0* yang terdiri dari 3 dimensi yaitu kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 75 responden dan data hasil kuesioner di analisis dengan *SPSS (Statistical package for the social science)*. Teknik sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Hasil yang diperoleh adalah kualitas kegunaan dan kualitas interaksi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* E-Lapor.

**Kata kunci :** *Evaluasi, Webqual 4.0, SPSS, E-Lapor*

## **ABSTRACT**

*The E-Lapor website is one of the pages contained in the website of Palembang Communication and Informatics Office, which is located at the site [www.hallo.palembang.go.id](http://www.hallo.palembang.go.id). The E-Lapor was created as a forum for the people of Palembang City to express their aspirations and complaints online. To know how service quality of website E-Lapor, website must be evaluated. With the evaluation, the service quality level of the website E-Lapor will be known and see the influence of website quality with user satisfaction. Evaluation in this study was conducted with Webqual Method 4.0 which consisted of three dimensions, that are ease of use, quality of information, and quality of service to user satisfaction. Data was collected through questionnaires distributed to 75 respondents and questionnaire data were analyzed with SPSS (Statistical package for the social science). The sample technique used is purposive sampling. The results obtained are quality of usability and quality of interaction affects the user satisfaction, while the quality of information does not affect the user satisfaction of the website E-Lapor.*

**Keywords:** *Evaluation, Webqual 4.0, SPSS, E-Lapor*