

ABSTRAK

Pemanfaatan layanan digital oleh perusahaan penyedia air minum merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Namun, data Survei Kepuasan Pelanggan PAM Bandarmasih menunjukkan bahwa hanya 0,7% pelanggan menggunakan *Website* Layanan Pelanggan Terpadu sebagai saluran pengaduan. Rendahnya tingkat pemanfaatan ini mengindikasikan adanya potensi permasalahan pada kualitas website, baik dari segi teknis maupun non-teknis. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas *Website* Layanan Pelanggan Terpadu PAM Bandarmasih secara komprehensif menggunakan standar ISO/IEC 25010 yang mencakup delapan karakteristik utama perangkat lunak, yaitu *functional suitability*, *performance efficiency*, *compatibility*, *usability*, *reliability*, *security*, *maintainability*, dan *portability*.

Penelitian ini menggunakan Pengujian terstruktur dengan standar ISO/IEC 25010 dengan tahapan yang meliputi identifikasi masalah, studi literatur, penentuan parameter pengujian, pelaksanaan pengujian, serta perumusan rekomendasi perbaikan. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan pengujian teknis menggunakan berbagai perangkat uji. Analisis dilakukan untuk mengukur tingkat pencapaian masing-masing karakteristik dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari delapan karakteristik yang diuji, empat aspek memenuhi standar ISO/IEC 25010, yaitu *compatibility* (100%), *reliability* (98%), *portability* (100%), dan *usability* (62%) yang termasuk kategori layak. Sementara itu, empat aspek lainnya masih perlu diperbaiki, yakni *functional suitability* (60%), *performance efficiency* (grade C), *security* dengan tingkat ancaman tinggi (*High Severity*), serta *maintainability* yang belum optimal pada aspek *instrumentation* dan *simplicity*. Temuan ini menegaskan perlunya optimalisasi performa, peningkatan keamanan, serta pembaruan struktur sistem untuk mendukung pengelolaan jangka panjang. Penelitian ini berkontribusi dalam menyediakan evaluasi komprehensif kualitas website pelayanan publik dan dapat menjadi acuan peningkatan berkelanjutan bagi PAM Bandarmasih.

Kata Kunci: ISO/IEC 25010, Evaluasi kualitas, Website layanan pelanggan

ABSTRACT

The utilization of digital services by water supply companies is an essential step in improving efficiency and customer satisfaction. However, data from the PAM Bandarmasih Customer Satisfaction Survey shows that only 0.7% of customers use the Integrated Customer Service Website as a complaint channel. This low level of utilization indicates potential issues in the website's quality, both technically and non-technically. Therefore, this study was conducted to comprehensively evaluate the quality of the PAM Bandarmasih Integrated Customer Service Website using the ISO/IEC 25010 standard, which includes eight main software quality characteristics: functional suitability, performance efficiency, compatibility, usability, reliability, security, maintainability, and portability.

This research employed a structured testing approach based on the ISO/IEC 25010 standard, consisting of several stages: problem identification, literature review, determination of testing parameters, implementation of testing, and formulation of improvement recommendations. Data collection was carried out through observation, questionnaires, and technical testing using various testing tools. The analysis measured the achievement level of each characteristic and identified areas that require improvement.

The results of the study show that, out of the eight characteristics tested, four aspects met the ISO/IEC 25010 standard: compatibility (100%), reliability (98%), portability (100%), and usability (62%), which falls into the “adequate” category. Meanwhile, the other four aspects still require improvement, namely functional suitability (60%), performance efficiency (grade C), security with a high threat level (High Severity), and maintainability, which remains suboptimal in terms of instrumentation and simplicity. These findings highlight the need for performance optimization, enhanced security, and system structure updates to support long-term management. This study contributes to providing a comprehensive evaluation of public service website quality and can serve as a reference for continuous improvement at PAM Bandarmasih.

Keywords: *Quality Evaluation, Academic Information System, ISO/IEC 25010*