

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE E-PUBLIC DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMASI SUMATERA SELATAN
MENGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING
SATISFACTION(EUCS)***



**Diajukan Oleh :
PUTRI AYU NINGSI
021190042**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

**PALEMBANG
2022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE E-PUBLIC DINAS
KOMUNIKASI DAN INFORMASI SUMATERA SELATAN
MENGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING*
*SATISFACTION(EUCS)***



Diajukan Oleh :

PUTRI AYU NINGSI

021190042

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2022

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : **PUTRI AYU NINGSI**
NOMOR POKOK : **021190042**
PROGRAM STUDI : **SISTEM INFORMASI**
JENJANG PENDIDIKAN : **STRATA SATU**
JUDUL : **PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE
E-PUBLIC DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMASI SUMATERA SELATAN
MENGUNAKAN MODEL *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)***

Tanggal : 05 Juli 2022

Mengetahui,

Pembimbing

Rektor

Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIDN : 0207028501

NIP : 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : PUTRI AYU NINGSI
NOMOR POKOK : 021190042
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE
E-PUBLIC DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMASI SUMATERA SELATAN
MENGUNAKAN MODEL *END USER
COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Tanggal : 28 Juli 2022

Tanggal : 27 Juli 2022

Penguji 1

Penguji 2

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.

NIDN : 0221027002

NIDN : 0226119002

Menyetujui,

Rektor

Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP: 09.PCT.13

MOTTO :

“Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu kesiapan”

Kupersembahkan kepada:

- ✓ *Kedua orang tua tercinta yang tiada hentinya mendukung dan mendoakan*
- ✓ *Keluarga ku tersayang dan pasanganku yang tercinta*
- ✓ *Dosen Penguji*
- ✓ *Dosen Pembimbing*
- ✓ *Dan sahabat-sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu .*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini yang berjudul “Pengukuran Kualitas Website E-Public Dinas Komunikasi dan Informasi Menggunakan *model end user computing satisfaction* (EUCS)”. Penulisan karya ilmiah ini, mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan serta pengarahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

- 1 Rektor Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T.
- 2 Wakil Rektor 1 Ibu Adelin, S.T.,M.Kom.
- 3 Ketua Program Studi Sistem Informasi Ibu Dini, S.T.,M.Kom.
- 4 Dosen Pembimbing Febria Sri Handayani, S.Kom., M.Kom.
- 5 Dosen-dosen Institut Teknologi & Bisnis PalComTech
- 6 Pembimbing Praktik Kerja Lapangan Tanzil Firmansyah, S.STP., M.Si.
- 7 Kedua orangtua tercinta dan keluarga besar.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga laporan praktik kerja lapangan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, dengan kesadaran bahwa laporan praktik kerja lapangan masih banyak kekurangan sehingga membutuhkan saran dan kritik yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi. Terima kasih.

Palembang,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup PKL.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	4
1.3.1 Tujuan.....	4
1.3.2 Manfaat	4
1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa	4
1.3.2.2 Manfaat Bagi Tempat PKL	4
1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik	5
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL	5
1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan	5
1.4.2 Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.5 Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.1 Observasi	5
1.5.2 Wawancara	6
1.5.3 Kuesioner.....	6
1.5.4 Studi Pustaka	7
1.5.5 Dokumentasi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8

2.1.1 Aplikasi Berbasis Web	8
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pengguna.....	8
2.1.3 Skala Likert.....	10
2.1.4 Teknik Pengambilan Sampel	11
2.1.5 SPSS (<i>Statistics Program For Social Sciences</i>)	11
2.1.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas	11
2.2 Gambaran Umum Perusahaan	12
2.2.1 Sejarah PPID	12
2.2.1.1 Visi Perusahaan.....	14
2.2.1.2 Misi Perusahaan	14
2.2.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan	14
2.2.2 Struktur Organisasi dan Wewenang.....	15
2.2.2.1 Struktur Organisasi.....	15
2.2.3 Uraian Tugas Wewenang	16
2.2.4 Uraian Kegiatan	18

BAB III PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengamatan	19
3.1.1 Alur Penelitian.....	19
3.1.2 Tampilan Aplikasi Web PPID	20
3.1.2.1 Beranda.....	20
3.1.2.2 Menu Halaman <i>Profile</i>	21
3.1.2.3 Menu Halaman <i>Pelayanan</i>	22
3.1.2.4 Menu Halaman <i>Regulasi</i>	22
3.1.2.5 Menu Halaman <i>Login</i>	23
3.1.2.6 Menu Halaman <i>General Ledger</i>	24
3.1.2.7 Menu Halaman <i>Report</i>	25
3.1.2.8 Menu Halaman <i>Setting</i>	26
3.1.3 Rancangan Kuesioner	26
3.1.4 Hasil Kuesioner.....	30
3.1.5 Deskripsi Responden.....	30
3.1.6 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	31

3.1.6.1 Uji Validitas	31
3.1.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.1.7 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner	34
3.1.7.1 Distribusi Variabel <i>Content</i>	34
3.1.7.2 Distribusi Variabel <i>Accuracy</i>	36
3.1.7.3 Distribusi Variabel <i>Format</i>	38
3.1.7.4 Distribusi Variabel <i>Easy Of Use</i>	40
3.1.7.5 Distribusi Variabel <i>Timeliness</i>	41

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	48
4.2 Saran	48

DAFTAR PUSTAKA	xiv
-----------------------------	------------

HALAMAN LAMPIRAN	xvi
-------------------------------	------------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Halaman Beranda Website PPID	2
Gambar 2.1 Model Penelitian <i>End-User Computing Satisfaction instrument</i>	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PPID Sumatera Selatan.....	16
Gambar 3.1 Alur Penelitian	19
Gambar 3.2 Tampilkan Beranda.....	21
Gambar 3.3 Menu Halaman <i>Profil</i>	21
Gambar 3.4 Menu Halaman <i>Pelayanan</i>	22
Gambar 3.5 Menu Halaman <i>Regulasi</i>	22
Gambar 3.6 Menu Halaman <i>Login</i>	23
Gambar 3.10 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 3.11 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	31
Gambar 3.12 Hasil Perhitungan t-tabel dan r-hitungan.....	33
Gambar 3.13 Grafik Nilai Interpretasi	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Tabel Kategori Responden	27
Tabel 3.2 Tabel Kuesioner menggunakan <i>End User Computing Satisfaction</i>	27
Tabel 3.3. Tabel Deskripsi Kuesioner Responden	30
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas	33
Tabel 3.6. Distribusi Variabel <i>Content</i>	34
Tabel 3.7. Distribusi Variabel <i>Accuracy</i>	36
Tabel 3.8 Distribusi Variabel <i>Format</i>	38
Tabel 3.9 Distribusi Variabel <i>Easy Of Use</i>	40
Tabel 3.10 Distribusi Variabel <i>Timeliness</i>	41
Tabel 3.11 Kriteria Interpretasi Skor	43
Tabel 3.12 Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran *Form* Absensi dari Perusahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran *Form* Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website merupakan salah satu sumber daya dalam internet yang banyak digunakan. *Website* adalah sumber data dan informasi yang dapat diakses oleh semua orang melalui internet. Dengan menggunakan salah satu *software browser* seperti *internet explorer*, *mozilla firefox*, *opera browser*, maupun *google chrome*. Dengan menggunakan fasilitas ini maka pemakai dapat menjelajahi segala informasi dan berita-berita dunia. Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera selatan sudah terdapat *website* portal yang digunakan untuk membantu masyarakat mengetahui layanan informasi publik dan informasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan dimana memiliki link beranda, *profile* (sejarah dinas, visi dan misi, tugas kedudukan dan wewenang, *profile* dinas, *profile* pegawai), informasi (layanan publik), dan berita program.

Sistem Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (SIP PPID) atau dapat juga disebut sebagai e-public. SIP PPID atau e-public merupakan aplikasi pengelolaan dan pelayanan informasi untuk PPID yang dikembangkan sesuai Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. E-public dirancang dengan *platform hybrid* - offline dan online, yang terintegrasi antara PPID Pembantu dan PPID Utama dalam sebuah entitas Badan Publik.



Sumber: <http://ppid.sumselprov.go.id/data/index.php>

Gambar 1.1 Tampilan Halaman Beranda Website PPID

Pada gambar 1.1 merupakan tampilan halaman beranda *website* PPID. Dinas komunikasi dan informatika memiliki *website* resmi yang bisa diakses dengan alamat <http://ppid.sumselprov.go.id/data/index.php> yang bertujuan untuk mempermudah dalam pengelolaan segala aktivitas di perusahaan. *Website* ini bisa diakses oleh semua pegawai yang memiliki akses yang jumlahnya berkisar 33 orang. Dalam penggunaan *website* PPID memiliki tampilan pada halaman utama atau beranda dengan tampilan gambar terdapat menu *user login* untuk user masuk ke menu selanjutnya yang ada beberapa fitur seperti *profil*, *pelayanan*, *regulasi* dan *login*.

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas terhadap *website* PPID dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Keberadaan situs *website* PPID menjadi hal penting Diskominfo. Diskominfo perlu memperhatikan tampilan situs *website* PPID yang menggambarkan identitas sehingga mampu menarik perhatian pengguna. Untuk mengetahui bagaimana mengukur tingkat kualitas kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* PPID bisa diketahui dengan melakukan pengujian

menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari empat variable yaitu isi(*Content*), akurasi(*Accuracy*), bentuk(*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*), ketepatan Waktu (*Timeliness*).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memutuskan untuk mengangkat judul **“PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE E-PUBLIC DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN MODEL *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)”**.

1.2 Ruang Lingkup PKL

Ruang lingkup dalam penelitian ini meliputi:

1. Objek penelitian yang akan diukur adalah *website* PPID dengan alamat <http://ppid.sumselprov.go.id/data/index.php>
2. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari Lima variabel yaitu isi(*Content*), akurasi(*Accuracy*), bentuk(*Format*), kemudahan(*Ease Of Use*), ketepatan (*Timeliness*).
3. Skala pengukuran kuesioner menggunakan skala likert dengan 4 pilihan jawaban yaitu: Sangat Setuju(SS), Setuju (S), Tidak Setuju (ST), dan Sangat Tidak Setuju (STS).
4. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini ialah pengguna yang mengakses *website* PPID di Cabang Palembang dengan populasi berjumlah 33 responden.

5. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel sensus karena menggunakan semua populasi dalam penelitian.
6. Data hasil kuesioner diolah menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistics 26*

1.3 Tujuan dan Manfaat PKL

1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah Mengukur tingkat kualitas kepuasan pengguna website PPID dengan menggunakan model *End user computing satisfatction* (EUCS).

1.3.2 Manfaat

1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Peneliti dapat mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran aplikasi berbasis website berdasarkan tingkat kualitas *website*.

1.3.2.2 Manfaat Bagi Tempat PKL

Sebagai masukan yang dapat dijadikan sebuah tolak ukur untuk melakukan perbaikan *website* di PPID setelah mengetahui hasil dari pengukuran tingkat kualitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain dalam pembuatan laporan kegiatan pengukuran kualitas perangkat lunak, khususnya mahasiswa STMIK PalComTech.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

1.4.1 Tempat Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Diskominfo Sumatera Selatan beralamat di jalan Merdeka Nomor.10, Talang Semut, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30136

1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL

Waktu pelaksanaan praktik kerja lapangan dilakukan selama satu bulan. Pada hari Senin-Sabtu pukul 07.00 WIB – 16.30 WIB.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung untuk menemukan fakta-fakta di lapangan, Sugiyono (2017:203)

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung pada *website* PPID untuk dapat mengidentifikasi masalah terkait penggunaan *website* tersebut. berdasarkan hasil dari observasi selama

Praktik Kerja Lapangan(PKL) penulis mendapatkan informasi bahwa mengenai *website* PPID belum melakukan pengukuran kualitas kepuasan pengguna.

1.5.2 Wawancara

Sugiyono (2018:114) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang akan diteliti, apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara langsung dengan Ibu Mala Risva,SKM.,M.SI selaku Pengurus *website* PPID. bahwa *website* PPID belum pernah dilakukan pengujian terhadap tingkat kualitas *website* PPID.

1.5.3 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2018: 2019) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pada penelitian ini kuesioner dibuat dengan merujuk pada model EUCS dengan 4 variabel yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*), ketepatan Waktu (*Timeliness*) yang

di mana *website* ini bisa di gunakan oleh siapapun yang memiliki akses dan pada penelitian ini menggunakan teknik sampling sensus.

1.5.4 Studi Pustaka

Menurut Hermawan (2019:32), Studi pustaka atau literatur review adalah bagian dari sebuah karya tulis ilmiah yang memuat pembahasan peneliti antar dahulu dan referensi ilmiah yang terkait dengan penelitian yang dijelaskan oleh penulis dalam karya tulis tersebut. Penulis melakukan studi pustaka dengan cara mempelajari materi yang berhubungan dengan metode EUCS. Sumbernya berupa jurnal ilmiah, laporan penelitian serta buku untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.

Apris Robi Darwis, Efrizon, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktifitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS". Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan, vol.7, no. 1, pp. 1-7, 2019. Kurnia Anesa, Zulhendra dan Denny kurniadi, "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-XAMP Editor Sebagai Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Computer Di SMKN 3 Pariaman Menggunakan Metode EUCS Yang Diperluas". Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika, vol.5, no. 2, pp. 83-88, 2017 12qaZ26432

1.5.5 Dokumentasi

Berdasarkan pendapat para ahli dokumentasi adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara terpola/sistematis dalam melakukan pencarian, penelitian, pengumpulan, penyediaan dan pemakaian melalui media tertentu untuk mendapatkan informasi, pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna. Peneliti menggunakan media dokumentasi berupa Rekaman dan Foto.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Aplikasi Berbasis Web

Menurut (Rizkita et al: 2018) *web application* atau aplikasi web wadah sebuah pekerjaan dengan menggunakan internet.

2.1.2 Pengukuran Kualitas Pengguna Website

Sebuah perusahaan bisa dikatakan berhasil jika sudah memenuhi dan memuaskan kebutuhan pengguna dengan baik. Menurut Jogiyanto (2007:23) “Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi” dapat diartikan bahwa kepuasan timbul karena sistem dimanfaatkan secara optimal dengan melakukan interaksi langsung orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan komputer.

Ada beberapa model evaluasi yang telah dikembangkan oleh ilmuwan untuk mengukur kepuasan. Salah satu model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan ialah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini mengukur kepuasan dengan membandingkan antara harapan *user* dan kenyataan yang diterima *user* atas *website* yang digunakan. dimensi yang digunakan sebagai alat ukur ialah isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), mudah digunakan (*Easy of use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*). Pengukuran kepuasan yang digunakan dalam penelitian

ini menggunakan indikator dari *Somers et al. (2003)* yang mengadopsi dari Xiao dan Dasgupta (2002). *Somers et al. (2003:597)* mengungkapkan bahwa ada lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna, antara lain:

1) Kelengkapan isi (*Content*) Mengukur kualitas yaitu ditinjau dari sisi isi web, isi informasi.

2) Keakuratan (*Accuracy*)

Mengukur kualitas *website* dari sisi keakuratan data, keakuratan sistem, kesalahan dalam proses pengolahan data/*error*.

3) Bentuk (*Format*)

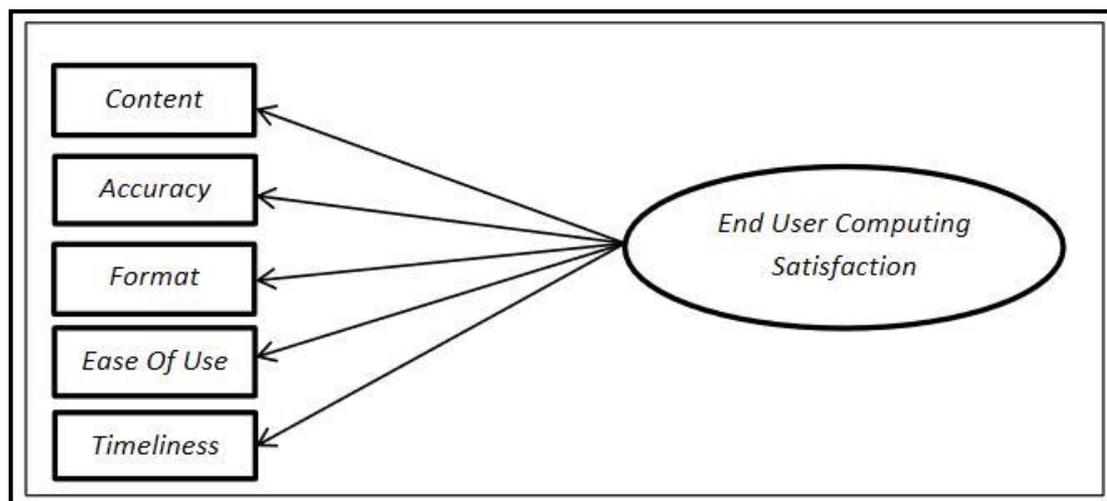
Mengukur kualitas *website* dari sisi tampilan,

4) Kemudahan pengguna (*Ease of Use*)

Mengukur kualitas *website* dari sisi kemudahan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5) Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Mengukur kualitas *website* dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Adapun gambar model *End-User Computing Satisfaction Instrument* dapat dilihat pada gambar 2.1.



(Sumber: Doll and Torkzadeh's, 1991-Doll & Torkzadeh's,1988)

**Gambar 2.1 Model Penelitian *End-User Computing Satisfaction*
Instrument**

2.1.3 Skala *Likert*

Menurut Sugiyono (2018: 93) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Kuesioner atau angket tersebut menggunakan skala likert dengan bentuk *checklist*. Untuk pengukuran data yang didapat dari pengisian kuesioner digunakan skala *Likert* yaitu Sangat Setuju (4), Setuju (3), Tidak Setuju (2) dan Sangat Tidak Setuju (1).

2.1.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus yaitu sebuah teknik pengambilan sampel dimana semua populasi dijadikan sampel. Jumlah populasi pengguna *website*

PPID dicabang Palembang berjumlah 33 responden, pengumpulan data dilakukan melalui *survey* dengan menyebarkan kuesioner.

2.1.5 SPSS (*Statistics Program for Social Sciences*)

Menurut Jonathan Sarwono (2018:1) SPSS atau *Statistical Product and Service Solution* merupakan program aplikasi yang digunakan untuk penghitungan statistik dengan menggunakan komputer. di mana jika dilakukan secara manual akan memakan waktu lebih lama. Dalam penelitian ini menggunakan program *IBM SPSS Statistics 26*.

2.1.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Menurut Mulyadi, EkadanNailis (2018), Uji Reabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (Naresh K. Malhotra, 2004). Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel dan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil. Untuk mengetahui reliabilitas dari setiap pertanyaan kuisisioner digunakan *coefficient cronbachalfa*, metode yang digunakan adalah *one shoot measure* dimana suatu instrument dikatakan reliabel (andal) jika *coefficient cronbachalfa* (α) diatas 0,6.

2.2 Gambaran Umum Perusahaan

2.2.1 Sejarah Dinas komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO)

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Sumatera Selatan adalah salah satu Dinas Teknis di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, yang menyelenggarakan kewenangan urusan pemerintahan Komunikasi dan Informatika. Secara legal formal, Diskominfo Provinsi Sumatera Selatan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 14 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah provinsi sumatera selatan BAB II Pembentukan perangkat Daerah Pasal 3 Dinas Komunikasi dan Informatikan Tipe A menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika, bidang persandian dan bidang statistik.

2.2.1.1 Visi

Terwujudnya pelayanan jasa Komunikasi dan Informatika yang efektif dan efisien.

2.2.1.2 Misi

“Mewujudkan Provinsi Sumatera Selatan sebagai *smart province* Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada semua *stakeholder*. Meningkatkan Kapasitas layanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan masyarakat informasi. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan

pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*. Peningkatan mutu pelayanan publik Mewujudkan jaringan komunikasi yang efektif dan efisien Mengoptimalkan penggunaan web dan memanfaatkan email sebagai media dalam sistem informasi Mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur teknologi komunikasi dan informatika guna mencapai efisisensi dan efektifitas kerja.

2.2.2 Struktur Organisas dan Wewenang

2.2.2.1 Struktur Organisasi



Sumber: <http://ppid.sumselprov.go.id/data/index.php>

Gambar 2.2. Struktur Organisasi

2.2.3 Uraian Tugas Wewenang

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan Pemerintah Provinsi

di bidang komunikasi dan informatika serta bidang persandian dan statistik.

2. Sekeretaris Dinas

Sekretaris mempunyai tugas melaksanakan urusan umum, perlengkapan, hukum, pendidikan, keuangan, perencanaan, program dan evaluasi serta pengembangan kegiatan pemerintahan dan pembangunan bidang komunikasi dan informatika, serta bidang persandian dan statistik.

3. Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian

Memiliki tugas sebagai berikut:

1. Melaksanakan pengelolaan rumah tangga, perlengkapan, perpustakaan dan kearsipan, kehumasan, administrasi kepegawaian, kelembagaan dan ketatalaksanaan serta pendokumentasian peraturan perundang-undangan.
2. Melaksanakan proses penerimaan, pengolahan, distribusi, penggandaan, pengiriman dan pengarsipan, surat-surat masuk maupun keluar.
3. Mengurus rumah tangga Dinas yang meliputi keamanan, kebersihan, pemeliharaan, perlengkapan/peralatan kantor.

4. Melaksanakan sirkulasi perlengkapan yang meliputi perencanaan, pengadaan, penyimpanan, distribusi, pemeliharaan dan penghapusan barang.
5. Menginventarisasi barang inventaris baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak.
6. Melaksanakan kegiatan kehumasan, bantuan hukum dan keprotokolan.
7. Melaksanakan pendokumentasian kegiatan Dinas dan hubungan masyarakat.
8. Melaksanakan penyiapan rencana kebutuhan pegawai, formasi dan penunjukan dalam jabatan di lingkungan Dinas.

BAB III

PEMBAHASAN

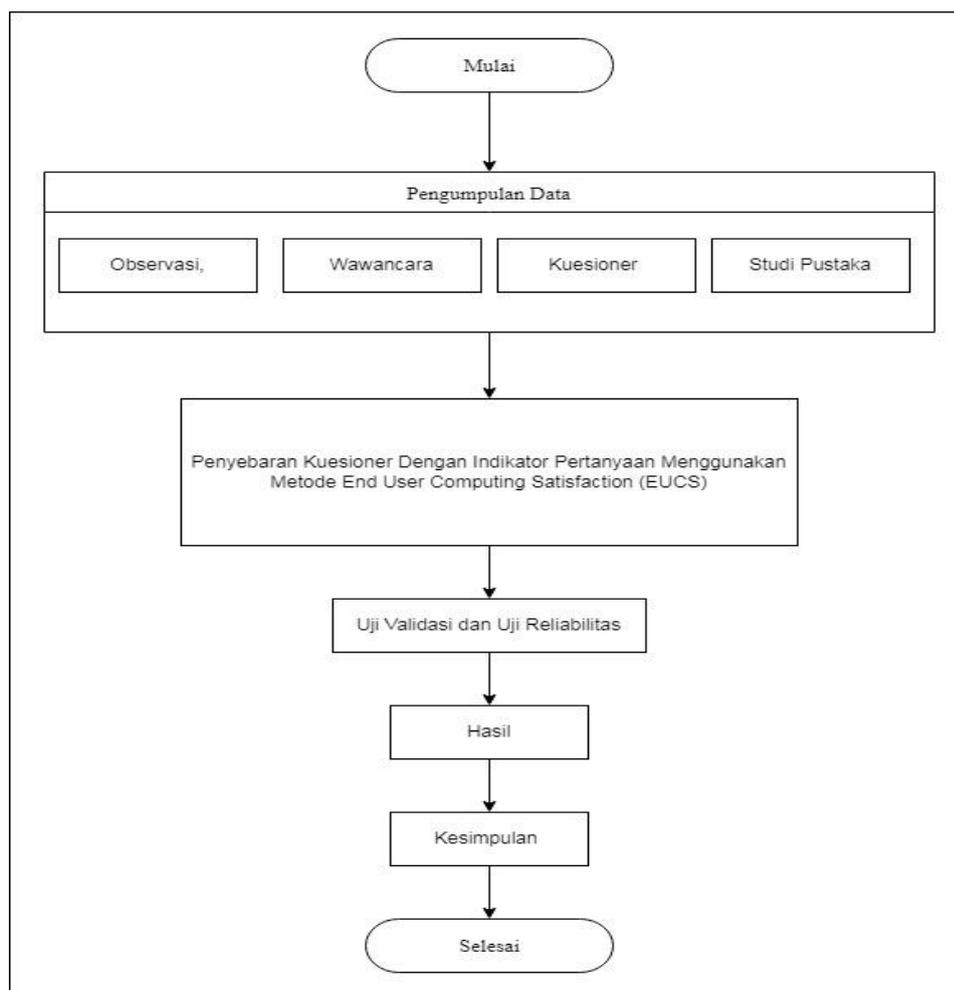
3.1. Hasil Pengamatan

3.1.1 Alur Penelitian

Dalam penelitian ini, langkah yang dilakukan penulis yaitu:

1. Mulai
2. Pada penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data terhadap *website* PPID dengan cara observasi, wawancara, kuesioner dan studi pustaka.
3. Pengujian *User Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna *website* dengan cara menggunakan kuesioner yang indikator pertanyaannya berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari empat variabel yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan (*Ease Of Use*), ketepatan Waktu (*Timeliness*).
4. Penyebaran kuesioner ke 33 responden dan pengumpulan data hasil kuesioner yang dilakukan, kemudian mengolah data menggunakan aplikasi *IBM SPSSStatistics 26*.
5. Menganalisis hasil kuesioner dengan uji validitas dan uji reliabilitas untuk melihat hasil nilai dari item pertanyaan dan konsistensi jawaban responden.

6. Menghitung skor jawaban responden untuk mendapatkan nilai interpretasi terhadap tingkat kualitas kepuasan pengguna *website* PPID.
7. Selesai

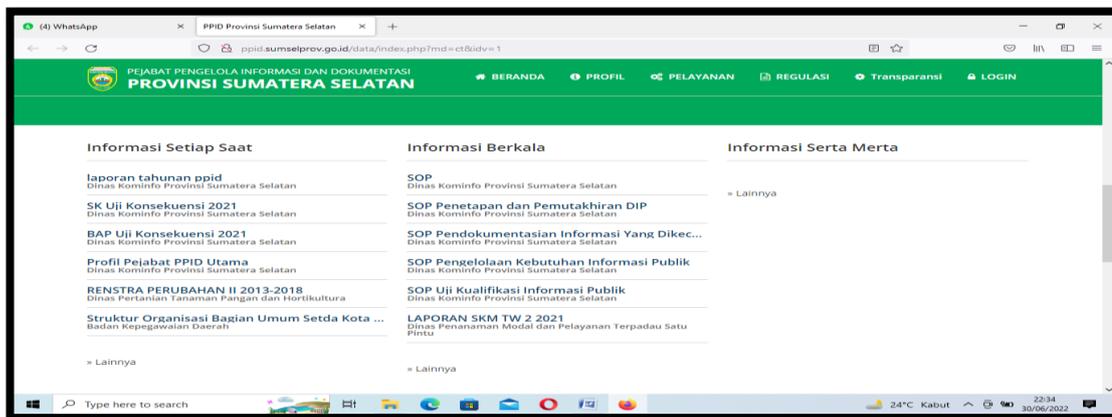


Sumber : Diolah Sendiri

Gambar 3.1 Alur Penelitian

3.1.2. Tampilan Website PPID

3.1.2.1 Beranda

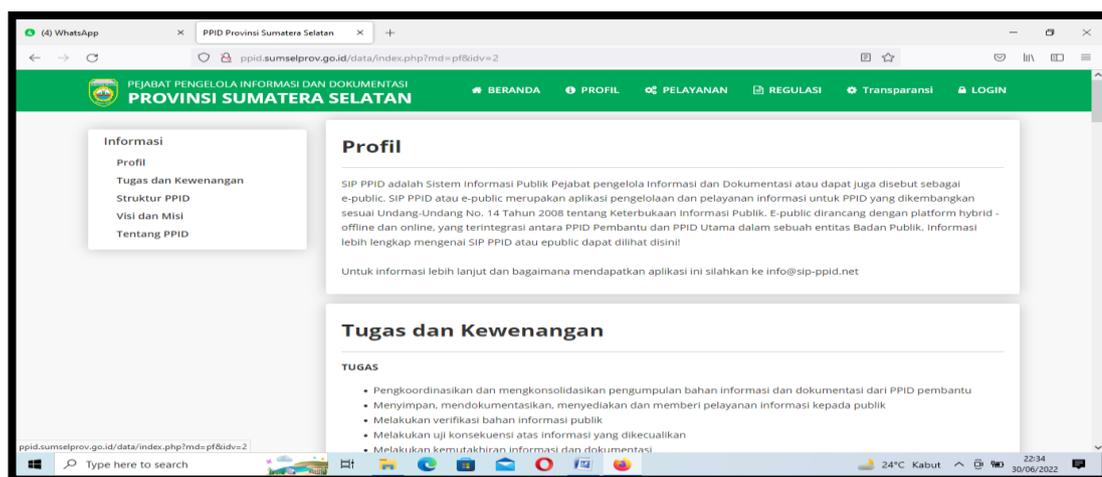


Sumber : <http://ppid.sumselprov.go.id/data/index>.

Gambar 3.2 Tampilan Beranda

Pada gambar 3.2 terdapat *Beranda* website yang menampilkan menu *Profil*, *pelayanan*, *Regulasi*, *Transparansi* dan *Login*, serta terdapat *Tentang PPID*.

3.1.2.2 Menu Halaman *Profil*

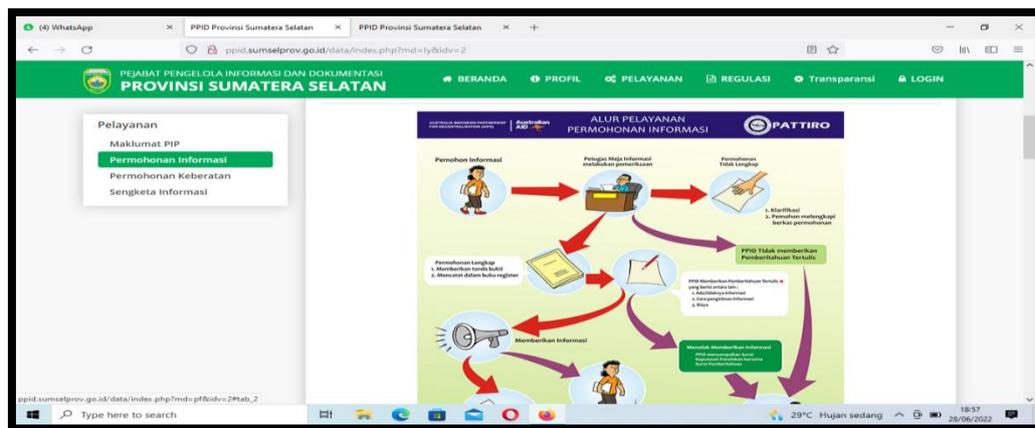


Sumber : <http://ppid.sumselprov.go.id/data/index>

Gambar 3.3 Menu Halaman *Profil*

Pada gambar 3.3 merupakan tampilan profil yang menyangkut informasi tentang ppid seperti tugas dan wewenang, struktur ppid, serta visi dan misi.

3.1.2.3 Menu Halaman *Pelayanan*

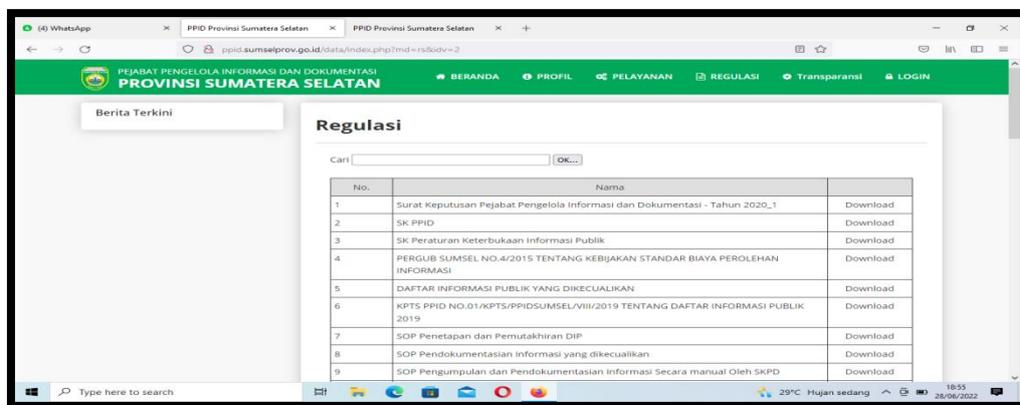


Sumber: <http://ppid.sumselprov.go.id/data/index>

Gambar 3.4 Menu Halaman *Pelayanan*

Pada gambar 3.4 merupakan tampilan pelayanan disini terdapat beberapa submenu untuk permohonan informasi serta permohonan keberatan serta juga menampilkan pilihan menu sangketa informasi.

3.1.2.4 Menu Halaman *Regulasi*

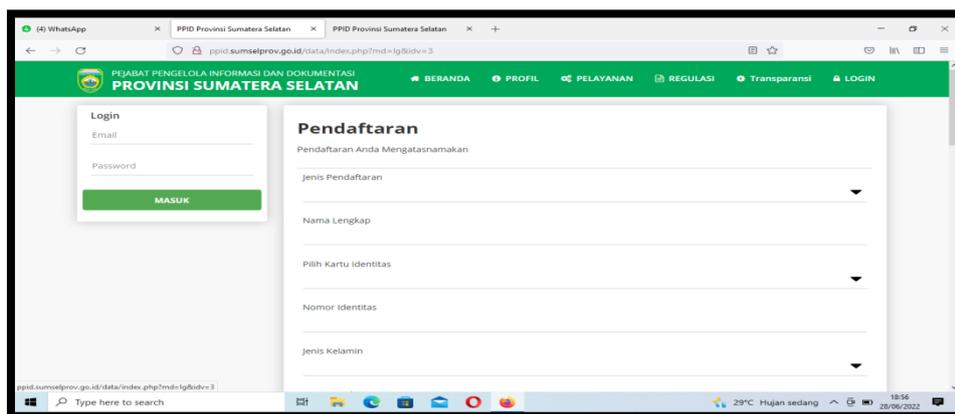


Sumber: <http://ppid.sumselprov.go.id/data/index>

Gambar 3.5 Menu Halaman *Regulasi*

Pada gambar 3.5 merupakan tampilan regulasi yang didalamnya terdapat menu berita terkini mencari informasi terbaru tentang ppid. Terdapat Submenu lagi yaitu *Download* (untuk pengunduhan data/file berita terkini).

3.1.2.6 Menu Halaman *Login*



Sumber: <http://ppid.sumselprov.go.id/data/index>

Gambar 3.6 Menu Halaman *Login*

Pada gambar 3.6 merupakan tampilan untuk *Login* terdapat menu *Pendaftaran* untuk yang belum mempunyai akun. ada beberapa tahap ketika ingin melakukan pendaftaran seperti mengisi nama lengkap, pendidikan, kartu identitas, jenis kelamin dll.

3.1.3 Rancangan Kuesioner

Pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung dari responden yang menjadi obyek penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini bersifat tertutup yang sudah diberikan alternatif jawaban, yang diisi oleh semua pengguna website sebagai responden. Sampling yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *sampling sensus*. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang berjumlah 33 orang terdiri dari:

Tabel 3.1 Tabel Kategori Responden

No	Kategori Responden	Jumlah
1	Ketua pengurus PPID	1
2	Area Manajer PPID	1
3	Admin PPID	2
4	Pengurus PPID	3
5	Karyawan Kominfo	16
6	Siswa SMK Magang	3
7	Pegawai PPID	7
	Total	33

W. J. Doll dan G. Torkzadeh (1988), telah menyusun item-item pertanyaan dalam penelitian menggunakan metode EUCS, pertanyaan-pertanyaan ini lah yang diambil dan digunakan sebagai pedoman pembuatan kuesioner untuk responden. Adapun daftar item pertanyaan:

Tabel 3.2 Tabel Kuesioner Menggunakan *End User Computing Satisfaction*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>1. CONTENT</i>					
C.1	Isi dari informasi di situs Web PPID sesuai kebutuhan anda				
C.2	Isi dari informasi di Situs Web PPID mudah dipahami				
C.3	Isi dari informasi di Situs Web PPID sudah lengkap				
C.4	Isi dari informasi di				

	Situs Web PPID sangat jelas				
2. ACCURACY					
A.1	Situs Web PPID sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat				
A.2	Setiap link di situs web PPID yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai				
3. FORMAT					
F.1	Desain tampilan Situs Web PPID memiliki pengaturan warna yang menarik				
F.2	Desain tampilan situs web PPID memiliki layout yang memudahkan				

	pengguna				
F.3	Desain tampilan Situs Web PPID memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami				
4. EASE OF USE					
E.1	Situs Web PPID sangat mudah digunakan				
E.2	Situs Web PPID mudah diakses dari mana saja dan kapan saja				
5. TIMELINESS					
T.1	Informasi tentang PPID yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web PPID				

T.2	Situs Web PPID selalu menampilkan informasi yang terbaru				
6. URAIAN					
U.1	Sebutkan kendala apa saja yang anda alami saat mengakses situs web PPID				
U.2	Sebutkan kritik dan saran yang ingin anda berikan kepada situs web PPID				

3.1.4 Hasil Kuesioner

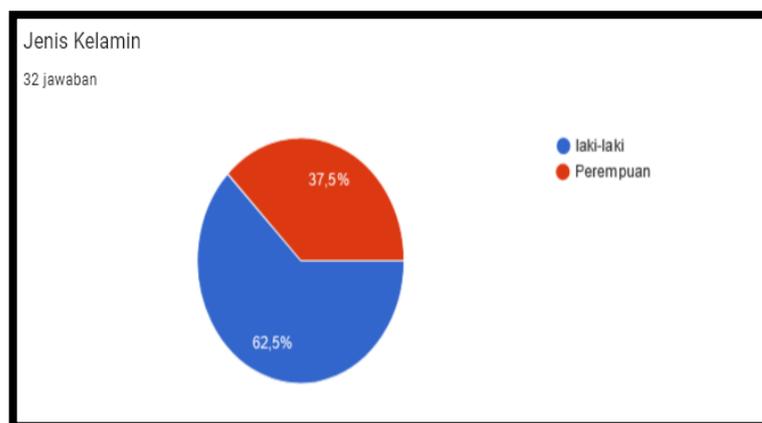
Dalam penelitian ini, jumlah keseluruhan kuesioner yang telah disebar adalah 33 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dengan cara menyebar *link* kuesioner dari google formulir *viawhatsapp*, rincian jumlah kuesioner yang disebar dan kembali dapat dilihat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Tabel Deskripsi Kuesioner Responden

Keterangan	Frekuensi
Kuesioner yang disebear	33
Kuesioner yang kembali	33
Kuesioner yang dapat digunakan	33

3.1.5 Deskripsi Responden

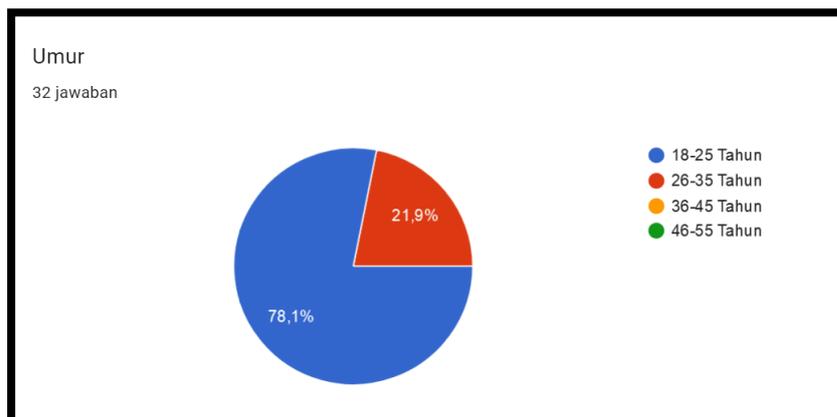
Digambarkan mengenai data responden yang merupakan pengguna *website* PPID. Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin.



(Sumber:Diolah Sendiri)

Gambar 3.10 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar 3.10 di atas menjelaskan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin. Pada gambar tersebut, dapat dilihat bahwa sebanyak 62,5% berjenis kelamin laki-laki dan 37,5% berjenis kelamin perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden PPID Sumatera Selatan Palembang berjenis kelamin laki-laki.



(Sumber:Diolah Sendiri)

Gambar 3.11 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Pada gambar 3.11 menjelaskan distribusi responden berdasarkan umur. Dapat dilihat bahwa sebanyak 78,1% berusia 18-25 tahun, 21,9% berusia 26-35 tahun, 0% berusia 26-45 tahun, 0% berusia 46-55 Tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa pada umumnya responden yang merupakan pengguna *website PPID* berada pada usia 18-25 tahun.

3.1.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.1.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) atau derajat kebebasan dimana rumus umum untuk menentukannya adalah total pengamatan (N) dikurangi banyaknya paramater yang ditaksir atau $df = n-2$. Dimana $df = 33 - 2 = 31$, maka jumlah sampel yg di gunakan uji validitas 31, penulis

menggunakan tingkat signifikansi 5%, selanjutnya peneliti mencari r tabel dan di dapatkan 0,355

Hasil pengujian validitas untuk setiap item pertanyaan dapat dilihat pada tabel 3.4

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

Indikator	Corrected	Keterangan
	Item-Total Correlation	
C1	.775	Valid
C2	.704	Valid
C3	.750	Valid
C4	.788	Valid
A1	.869	Valid
A2	.911	Valid
F1	.805	Valid
F2	.787	Valid
F3	.651	Valid
E1	.746	Valid
E2	.839	Valid
T1	.735	Valid
T2	.791	Valid

Hasil uji validitas kuesioner pada setiap pertanyaan semuanya valid yaitu r hitung $> 0,355$ sehingga tidak ada item pertanyaan yang dibuang.

3.1.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Marzuki dkk, (2018) untuk melihat hasil uji reliabilitas biasanya dengan menginterpretasikan nilai *cronbach alpha*. Jika nilai *cronbach alpha* > 0.6 bisa disimpulkan bahwa keandalan suatu data telah mencukupi, sedangkan apabila nilai *cronbach alpha* < 0.6 maka bisa disimpulkan bahwa data pada penelitian belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian. Semakin tinggi nilai *cronbach alpha* maka data penelitian akan semakin dapat diandalkan. Hasil perhitungan reliabilitas menggunakan *SPSS 26* dapat dilihat pada tabel 3.5.

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
13 Item Pertanyaan	0.835	Sangat Reliabel

Pada tabel 3.5 dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas kuesioner pada setiap pertanyaan diatas $> 0,6$ sehingga kuesioner tersebut dapat dinyatakan sangat reliabel.

3.1.7 Analisis Data Penelitian Berdasarkan Hasil Kuesioner

Berdasarkan kuesioner yang telah dikumpulkan, berikut adalah tabel distribusi jawaban responden terhadap item pertanyaan kuesioner yang peneliti -berikan.

3.1.7.1 Distribusi Variabel *Content*

Content adalah untuk mengukurkepuasan pengguna yaitu ditinjau dari sisi isi web, isi informasi.Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden pada tabel 3.6

Tabel 3.6 Distribusi Variabel *Content*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>1. Content</i>					
C.1	Isi dari informasi di situs Web ppid sesuai kebutuhan anda	3	3	22	5
		9,1%	9,1%	66,7%	15,2%
C.2	Isi dari informasi di Situs Web ppid mudah dipahami	0	2	22	9
		0%	6,1%	66,7%	27,3%

C.3	Isi dari informasi di Situs Web ppid sudah lengkap	0	4	21	8
		0%	12,1%	63,6%	24,2%
C.4	Isi dari informasi di Situs Web ppid sangat jelas	0	2	19	12
		0%	6,1%	57,6%	36,4%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Content* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 15%, S (Setuju) adalah 66%, TS (Tidak Setuju) adalah 9% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 9%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju situs web ppid sesuai kebutuhan.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 27%, S (Setuju) adalah 66%, TS (Tidak Setuju) adalah 2% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa Situs Web ppid mudah dipahami.
3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 24%, S (Setuju) adalah 63%, TS (Tidak Setuju) adalah 12% dan

STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju menu dalam Situs Web ppid sudah lengkap.

4. Pada pertanyaan keempat skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 36%, S (Setuju) adalah 57%, TS (Tidak Setuju) adalah 6% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju Situs Web ppid sangat jelas.

3.1.7.2 Distribusi Variabel *Accuracy*

Accuracy merupakan mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data, keakuratan system, kesalahan dalam proses pengolahan data/error. Distribusi frekuensi variabel *Accuracy* dapat dilihat pada tabel 3.7 sebagai berikut:

Tabel 3.7 Distribusi Variabel *Accuracy*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
2. <i>Accuracy</i>					
A.1	Situs Web PPID sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat	0	0	25	8
		0%	0%	75,8%	24,2%

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
A.2	Setiap link di situs web PPID yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai	0	3	23	7
	halaman web yang sesuai	0%	9,1%	69,7%	21,2%

Berdasarkan tabel distribusi variabel *Accuracy* peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 25%, S (Setuju) adalah 77%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden setuju bahwa tampilan Situs Web ppid sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 21%, S (Setuju) adalah 69%, TS (Tidak Setuju) adalah 9% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden sangat setuju bahwa

teknik Setiap link di situs web ppid yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai.

3.1.7.3 Distribusi Variabel *Format*

Format merupakan mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan, estetika dari antar muka system. Berikut tampilan tabel distribusi jawaban responden variabel *Format* pada tabel 3.8 :

Tabel 3.8 Distribusi Variabel *Format*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
3. <i>Format</i>					
F.1	Desain tampilan Situs Web PPID memiliki pengaturan warna yang menarik	2	1	17	13
		6,1%	3%	51,5%	39,4%
F.2	Desain tampilan situs web PPID memiliki layout yang memudahkan pengguna	0	3	18	12
		0%	9,1%	54,5%	36,4%
F.3	Desain tampilan Situs	0	1	20	12

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	Web PPID memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami	0%	3%	60,6%	36,4%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Format* peneliti menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pada pertanyaan kesatu skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 39%, S (Setuju) adalah 51%, TS (Tidak Setuju) adalah 3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 6%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa Situs Web ppid memiliki pengaturan warna yang menarik.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 36%, S (Setuju) adalah 54%, TS (Tidak Setuju) adalah 9% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden s setuju bahwa situs web ppid memiliki layout yang memudahkan pengguna..
3. Pada pertanyaan ketiga skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 36%, S (Setuju) adalah 60%, TS (Tidak Setuju) adalah 3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan

rata-rata responden setuju bahwa Situs Web ppid memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami.

3.1.7.4 Distribusi Variabel *Ease of Use*

Ease of Use merupakan mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Berikut tampilan distribusi frekuensi jawaban responden variabel *Ease of Use* pada tabel 3.9 :

Tabel 3.9 Distribusi Variabel *Ease of Use*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
4. <i>Ease of Use</i>					
E.1	Situs Web PPID sangat mudah digunakan	0	0	19	14
		0%	0%	57,6%	42,4%
E.2	Situs Web PPID mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	1	0	22	10
		3%	0%	66,7%	30,3%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *content* peneliti menyimpulkan:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 42%, S (Setuju) adalah 57%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa Situs Web ppid sangat mudah digunakan.
- b. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30%, S (Setuju) adalah 66%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 3%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa Situs Web ppid mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.

3.1.7.5 Distribusi Variabel *Timeliness*

Timeliness merupakan mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Berikut tampilan distribusi frekuensi jawaban responden variabel *Timeliness* pada tabel 3.10 :

Tabel 3.10 Distribusi Variabel *Timeliness*

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
5. <i>Timeliness</i>					
T.1	Informasi tentang PPID	0	0	22	11

No.	Pertanyaan Kuesioner	Pilihan Jawaban			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
	yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web PPID	0%	0%	66,7%	3,3%
T.2	Situs Web PPID selalu menampilkan informasi yang terbaru	0	1	19	13
		0%	3%	57,6%	39,4%

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel *Timeliness* peneliti menyimpulkan:

1. Pada pertanyaan pertama skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 30%, S (Setuju) adalah 66%, TS (Tidak Setuju) adalah 0% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden setuju bahwa Informasi tentang ppid yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web ppid.
2. Pada pertanyaan kedua skor jawaban SS (Sangat Setuju) adalah 39%, S (Setuju) adalah 57%, TS (Tidak Setuju) adalah 3% dan STS (Sangat Tidak Setuju) adalah 0%. Maka dapat disimpulkan rata-rata responden

setuju bahwa Situs Web ppid selalu menampilkan informasi yang terbaru.

Perhitungan dilakukan pada tiap butir pertanyaan yang pilihan jawabannya menggunakan skala *likert* dalam kuesioner yang disebarakan kepada 33 responden. Setelah dilakukan perhitungan distribusi jawaban dari responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan interpretasi skor hasil pengisian kuesioner menggunakan rumus persentase sebagai berikut :

$$IS = (\text{Total skor keseluruhan} : \text{Skor tertinggi}) * 100\%$$

Keterangan:

IS: Interpretasi Skor

Total skor keseluruhan: Jawaban responden x bobot nilai (1-4)

Skor tertinggi: Skala nilai tertinggi (4) x jumlah responden(33)

Hasil dari peritungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan di interpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel 3.11 :

Tabel 3.11 Kriteria Interpretasi Skor

Persentase (%)	Kriteria Interpretasi
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat

Persentase (%)	Kriteria Interpretasi
81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan dalam Noviana (2019)

Apabila didasarkan pada penilaian dan interpretasi kepuasan pengguna terhadap masing-masing indikator dalam tiap kelompok responden dapat dilihat pada tabel 3.12:

Tabel 3.12 Interpretasi Item Pertanyaan Kuesioner

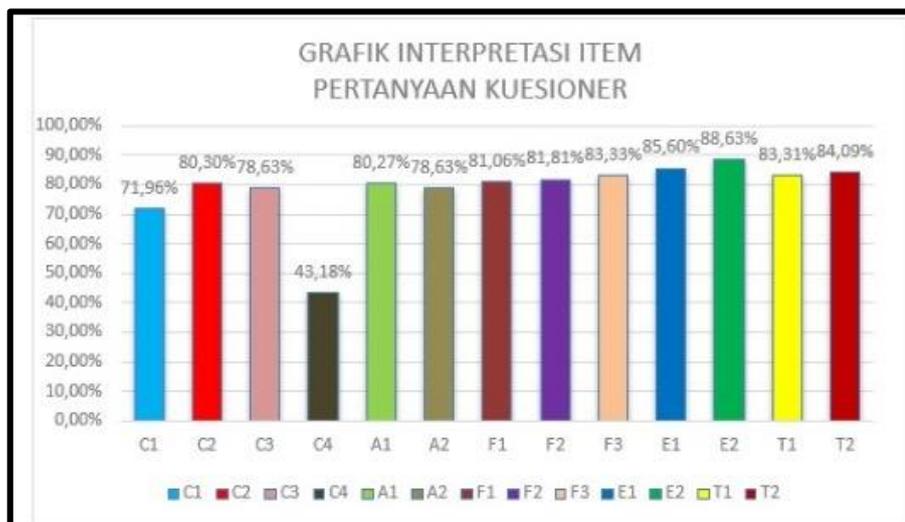
Variabel	Kode	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
<i>Content</i>	C1	Isi dari informasi di situs Web ppid sesuai kebutuhan anda	71,96%	Kuat
	C2	Isi dari informasi di Situs Web ppid mudah dipahami	80,30%	Kuat
	C3	Isi dari informasi di Situs Web ppid sudah lengkap	78,63%	Kuat

Variabel	Kode	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
	C4	Isi dari informasi di Situs Web ppid sangat jelas	43,18%	Cukup
<i>Accuracy</i>	A1	Situs Web PPID sudah menampilkan informasi yang benar dan akurat	80,27%	Kuat
	A2	Setiap link di situs web PPID yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai	78,63%	Kuat
<i>Format</i>	F1	Desain tampilan Situs Web PPID memiliki pengaturan	81,06%	Sangat kuat

Variabel	Kode	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
		warna yang menarik		
	F2	Desain tampilan situs web PPID memiliki layout yang memudahkan pengguna	81,81%	Sangat kuat
	F3	Desain tampilan Situs Web PPID memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami	83,33%	Sangat kuat
<i>Ease of Use</i>	E1	Situs Web PPID sangat mudah	85,60%	Sangat Kuat

Variabel	Kode	Pertanyaan	Nilai	Interpretasi
		digunakan		
	E2	Situs Web PPID mudah diakses dari mana saja dan kapan saja	88,63%	Sangat Kuat
<i>Timeliness</i>	T1	Informasi tentang Web PPID yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web PPID	83,31%	Sangat Kuat
	T2	Situs Web ppid selalu menampilkan informasi yang terbaru	84,09%	Sangat Kuat

(Sumber : Diolah Sendiri)



(Sumber : Diolah Sendiri)

Gambar 3.13 Grafik Nilai Interpretasi

Pada gambar 3.13 terdapat grafik nilai interpretasi yang berdasarkan hasil diatas hasil pengukuran kepuasan pengguna :

- a. Variabel *Content* pada indikator kode C3 mendapatkan nilai tertinggi sebesar 80,30% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa Situs Web ppid sudah lengkap dan Isi dari informasi di Situs Web ppid sangat jelas
- b. Variabel *Accuracy* pada indikator kode A1 mendapat nilai tertinggi sebesar 80,27% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa situs web ppid yang anda klik selalu menampilkan halaman web yang sesuai.
- c. Variabel *Format* pada indikator kode F3 mendapat nilai tertinggi sebesar 83,33% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi

- sanagt kuat. Disimpulkan, rata-rata responden puas bahwa Situs Web ppid memiliki struktur menu dan link yang mudah dipahami.
- d. Variabel *Ease of Use* pada indikator kode E2 mendapat nilai tertinggi sebesar 88,63% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa Situs Web ppid mudah diakses dari mana saja dan kapan saja.
- e. Variabel *Timeliness* pada indikator kode T2 nilai tertinggi sebesar 88,63% dengan kriteria interpretasi skor berada diposisi sangat kuat. Disimpulkan, rata-rata responden sangat puas bahwa Informasi tentang ppid yang Anda butuhkan dengan cepat diperoleh melalui Situs Web ppid dan Situs Web ppid selalu menampilkan informasi yang terbaru.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang telah dilaksanakan dan diuraikan ke dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mengenai *website* ppid, Maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

hasil kelima variabel secara keseluruhan menunjukkan nilai 0,835 dapat diartikan bahwa responden merasa puas yang berarti jika nilai kelima variabel semakin baik maka kepuasan pengguna akan meningkat, sehingga *website* PPID layak digunakan setiap harinya.

4.2. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang ada, maka dapat dihasilkan saran yang dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi ppid Sumatera Selatan.

Saran-saran tersebut adalah :

1. Website dapat dikembangkan oleh peneliti-peneliti selanjutnya agar ditambah fitur-fitur yang menarik sehingga website lebih menarik.
2. Pihak perusahaan diharapkan untuk melakukan upaya perbaikan terutama pada struktur menu yang belum menarik dan kurang untuk dipahami.
3. Pada bagian format lebih dibikin menarik dan lebih mudah untuk memudahkan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Apris Robi Darwis, Efrizon, "Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Sebagai Pendukung Aktifitas Pembelajaran Menggunakan Metode EUCS". Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan, vol.7, no. 1, pp. 1-7, 2019.*
- Doll, W.J., and G. Torkzadeh. 1988. The Measurement of End-User Computing Satisfaction. MIS Quarterly. 12*
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*
- Janner, Simarmata. 2017. Rekayasa Perangkat Lunak. Yogyakarta: Penerbit Andi.*
- Kurnia Anesa, Zulhendra dan Denny kurniadi, "Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-XAMP Editor Sebagai Aplikasi Ujian Sekolah Berbasis Computer Di SMKN 3 Pariaman Menggunakan Metode EUCS Yang Diperluas". Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika, vol.5, no. 2, pp. 83-88, 2017 12qaZ26432*
- Lestari. 2018. Pembuatan Media Pembelajaran Huruf Dan Angka Pada Taman Kanak – Kanak Siwi Peni 1 Sragen, Indonesian Journal on Networking and Security (IJNS) 27 Vol. 3 No. 1–Januari 2014. ISSN 2302 – 5700.*
- Sarwono, Jonathan, Analisis Data Penelitian Dengan Menggunakan SPSS, Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta*
- Sugiyono. 2017, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.*
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017.*

