TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN *WESBITE* DI FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

NABILA ARISTA PUSPA UTAMI
07011381419134

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
JULI 2018

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PENGGUNAAN *WESBITE* DI FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

NABILA ARISTA PUSPA UTAMI
07011381419134

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2018

Pembimbing I

Dr.Nengyanti, M. Hum
NIP. 196704121992031200 2

Pembimbing II

Sofyan Effendi, S,IP., M.Si
NIP. 197705122003121003

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Baik Menjadi Orang Penting, Tetapi Lebih Penting Menjadi Orang Baik

Persembahan :

1. Kedua Orang Tua, Deva Rozano Leora, SE., MT., dan Dessy Imilda A.md
2. Adik Adikku
3. Administrasi Negara Tahun Angkatan 2014

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan baik. Salam dan shalawat selalu tercurah kepada junjungan kita baginda Rasulullah SAW.

Proposal penelitian berjudul T**ingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Website di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya**. Proposal penelitian ini dapat selesai seperti sekarang tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Untuk itu sudah sepantasnyalah penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besar kepada yang telah berjasa membantu penulis selama proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moril bagi penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua Ayahanda Deva Rozano Leora dan Ibunda Dessy Ilmilda serta adik adikku yang selalu memberikan do'a dan semangat selama perkuliahan hingga selesai.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Admnistasi Negara dan Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administasi Negara FISIP Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Nengyanti, M.Hum., selaku Pembimbing I dan Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran serta perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Hoirun Nisyak, S.PD., M.PD selaku Pembimbing Akademik yang telah bersedia memberikan perhatian, arahan dan motivasi dalam proses perkuliahan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Jurusan Ilmu Administrasi Negara Kampus Palembang yang telah menyediakan waktu, pikiran dan tenaga dalam mengurusi semua keperluan administrasi penulis.
8. Bripda Muhammad Ramdu Akbar, S.H terima kasih telah membantu, menemani dan selalu ada selama perkuliahan hingga selesai.
9. Sahabat grup "TEKACAR", Ranny, Lusy, dan Dina yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan se-angkatan Jurusan Ilmu Administrasi Negara 2014.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung hingga terselesainya skripsi ini, dan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas semua kesalahan dan kekurangan yang ada, kritik dan saran senantiasa diharapkan untuk awal yang lebih baik.

Palembang, Juli 2018

Nabila Arista Puspa Utami
NIM 07011381419134

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *website* di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unviersitas Sriwijaya tahun 2017. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yang merupakan penggunna *website* yaitu mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya mulai dari tahun angkata 2014 hingga tahun angkatan 2017 serta melakukan observasi mengenai pengumpulan data sekunder. Dimensi yang digunakan adalah kualitas informasi, kualitas interaksi dan kemudahan penggunaan. Nilai kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu 4,3 atau sangat baik, berdasarkan dimensi kualitas interaksi adalah 4,1 atau baik, dan dimensi kemudahan penggunaan adalah 5 atau sangat baik. Dari semua parameter tersebut, maka disimpulkan timgkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *website* di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya adalah baik dengan skor 4. Maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa puas dalam menggunakan *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unviersitas Sriwijaya.

Kata kunci: kualitas, pelayanan,*wesbite,* kemudahan penggunaan

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Dr. Nengyanti, M.Hum	**Sofyan Effendi, S.IP., M.Si**
NIP. 196704121992032002	**NIP. 197705122003121003**

Palembang, Juli 2018
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univeristas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP. 1981082720091210

ABSTRACT

This research aims to know the level of satisfaction of students against the use of the website in the Faculty of social science and political science Unviersitas Srivijaya in 2017. Data collection performed is the spread of a detailed questionnaire to 100 people the respondents which is student Faculty of social and political sciences Sriwijaya University starting from the year 2014 until 2017 and make observations about the secondary data collection. Dimensions used are the quality of the information, the quality of interactions and ease of use. Dimensions used are the quality of the information, the quality of interactions and ease of use. The value of service quality based on the dimensions of service quality i.e. 4.3 or very good, based on the dimensions of the quality of the interaction is 4.1 or better, and ease of use of dimension 5 or very good. Of all these parameters, then the inferred timgkat student satisfaction against the use of the website in the Faculty of social science and political science University of Sriwijaya was good with a score of 4. Then it can be inferred that the students are satisfied in using the website of the Faculty of social and political science Unviersitas of Sriwijaya.

Key words: quality, service, wesbite, ease of use

Advisor I	***Advisor II***
Dr. Nengyanti, M.Hum	**Sofyan Effendi, S.IP., M.Si**
NIP. 196704121992032002	**NIP. 197705122003121003**

Palembang, Juli 2018
Chairman of the state administration science department
Faculty of Sosial Science and Political Science
Sriwijaya University

Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN iii
KATA PENGANTAR iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL viii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN xii
DAFTAR ISTILAH xv
DAFTAR SINGKATAN xvii
BAB I PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA
2.1 Landasan Teori 9
2.1.1 Konsep Manajemen Sektor Publik 10
2.2 Kualitas Pelayanan 11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 11
2.2.2. Karakteristik Pelayanan 12
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 12
2.3 Tingkat Kepuasan 13
2.3.1 Pengertian Tingkat Kepuasan 13
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan 14
2.4 Teori Teori Kepuasan Pelanggan 14
2.4.1 James A. Fitzsimon & Mona J. Fitzsimmins 14
2.4.2 Khotler dalam Tjiptono (2005) 15
2.4.3 John W. Mullins Orville C. Walker, JR dalam A.B Susanto (201316

2.5 *Website* 17
2.5.1 Pengertian *Website* 17
2.5.2 Jenis Jenis *Website* 17
2.5.3 Fungsi Fungsi *Website*..... 18
2.5.4 Karakteristik Aplikasi *Website* 19
2.5.5 Kriteria Desain *Website* yang Efektif 20
2.6 Metode *Webqual*..... 21
2.6.1 Metode *Webqual* 4.0..... 22
2.6.2 Indikator Dimensi *Website* 23
2.7 Penelitian Terdahulu..... 25
2.8 Kerangka Pemikiran 26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Metode Penelitian..... 26
3.1.1 Jenis Penelitian 27
3.1.2 Definisi Konsep 27
3.1.3 Definisi Operasonal 28
3.2 Populasi dan Sampel..... 30
3.2.1 Populasi 30
3.2.2 Sampel 31
3.3. Pengkajian Validitas dan Reliabilitas Penelitian 32
3.4 Data dan Sumber Data..... 34
3.5 Teknik Pengumpulan Data 35
3.5.1 Penyebaran Kuisioner..... 35
2.5.2 Metode Observasi 37
3.6 Teknik Analisis Data 38
BAB IV GAMBARAN UMUM
4.1.Sejarah Singkat Tentang Universitas Sriwijaya 41
4.2 Motto, Visi dan Misi Universitas Sriwijaya 42
4.3 Sejarah Singkat Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya 42
4.4 Visi dan Misi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya..... 43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN
5.1 *Information Quality* atau Kualitas Informasi..... 46
5.2 *Interaction Quality* atau Kualitas Interaksi49

5.3 *Usabillity* atau Kemudahan Penggunaan 53

5.4 Seluruh Dimensi 57

BAB IV PENUTUP

6.1 Kesimpulan 61

6.1.1 *Information Quality* (Kualitas Informasi)..... 60

6.2.2 Interaction Quality (Kualitas Interaksi) 61

6.3.3 *Usabillity* (Kemudahan Penggunaan)..... 61

6.2 Saran 63

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*).....23

Tabel 2. Dimensi Kualitas Interaksi (Interaction Quality).....23

Tabel 3. Dimensi Kemudahan Penggunaan (Usability).....24

Tabel 4. Definisi Operasional.....28

Tabel 5. Stratifikasi Data Mahasiswa Fakulitas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.....30

Tabel 5. Stratifikasi Data Mahasiswa Fakulitas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Indralaya.....30

Tabel 7. Instrumen *Webqual* 4.0.....35

Tabel 8. Skala *Rating*.....37

Tabel 9. Pendapat responden tentang kualitas informasi dari *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....45

Tabel 10. Pendapat responden tentang kualitas interaksi dari *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....49

Tabel 11. Pendapat responden tentang kemudahan penggunaan dari *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....53

Tabel 12.Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan *Website* di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....58

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Tampilan *Website* FISIP UNSRI.....3

Gambar 2. Tampilan *Website* FISIP UNSRI.....4

Gambar 3 Tampilan *Website* FISIP UNSRI.....4

Gambar 4. Tampilan *Website* FISIP UNSRI.....5

Gambar 5. Tampilan *Website* FISIP UNSRI.....5

Gambar 6. Tampilan *Website* FISIP UNSRI.....6

Gambar 7. Tampilan *Website* FISIP UNSRI.....6

Gambar 8. Tampilan *Website* FISIP UNSRI.....7

Gambar 9. Gambar salah satu informasi yang ada pada *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....46

Gambar 10.Gambar salah satu informasi yang ada pada *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....47

Gambar 11. Diagram Dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi).....48

Gambar 12. Gambar mengenai fasilitas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....51

Gambar 13. Gambar mengenai pimpinan pimpinan Fakultas yang ada pada *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....51

Gambar 14. Gambar mengenai pilihan pilihan menu yang ada pada *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....51

Gambar 15. Gambar mengenai *polling* atau tanggapan pengunjung mengenai *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.....52

Gambar 16. Diagram Dimensi *Interaction Quality* (Kualitas Informasi).....53

Gambar 17. Tampilan *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.55

Gambar 18. Tampilan *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.56

Gambar 19. Tampilan *website* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.56

Gambar 20. Diagram *Usabillity* (Kemudahan Penggunaan).....57

Gambar 21. Grafik Nilai Rata Rata Tiga Dimensi.....58

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

1. Kuisioner.....64
2. Data Hasil Jawaban Responden Kampus Indralaya.....68
3. Data Hasil Jawaban Responden Kampus Palembang.....71
4. Data Hasil Jawaban Responden Kampus Indralaya dan Palembang.....74
5. Uji Validitas.....77
6. Uji Reliabilitas.....79

DAFTAR ISTILAH

Assurance	: Jaminan
Recent Post	: Pembaharuan Pengiriman
Rowing	: Mengayuh
Steering	: Mengarahkan
User Satifiscation	: Tingkatan Pengunaan

DAFTAR SINGKATAN

IP	: Public Internet Protocol
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
NPM	: New Public Service
TQM	: Total Quality Management
WWW	: World Wide Web

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam buku *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer* (2014: 74) Paradigma *New Public Management* (NPM) memiliki konsep yang terkait dengan manajemen kinerja sektor publik, yang mana pengukuran kinerja merupakan salah satu dari prinsip-prinsipnya. NPM mengacu kepada sekelompok ide dan praktik kontemporer untuk menggunakan pendekatan-pendekatan dalam sektor privat (bisnis) pada organisasi sektor publik. Paradigma *New Public Management* (NPM) muncul tahun 1980an dan menguat tahun 1990an sampai sekarang.

Prinsip dasar paradigma NPM adalah menjadi Birokrasi publik harus lebih menggunakan cara ”*steering*” (mengarahkan) daripada ”*rowing*” (mengayuh). Dengan cara ”*steering*”, pemerintah tidak langsung bekerja memberikan pelayanan publik, melainkan sedapat mungkin menyerahkan ke masyarakat. Peran negara lebih sebagai fasilitator atau *supervisor* penyelenggaraan urusan publik. Model birokrasi yang hirarkis-formalistis menjadi tidak lagi relevan untuk menjawab problem publik di era global.nkan administrasi negara sebagaimana menggerakkan sektor bisnis.

Dalam Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 tahun 2015 pasal 32 tentang standar nasional pendidikan tinggi menyebutkan Standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan isi dan proses pembelajaran dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan

Perguruan Tinggi merupakan salah satu institusi atau organisasi yang berperan untuk meningkatkan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia. Perguruan Tinggi atau universitas berfungi untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang memiliki totalitas yang utuh dan mandiri.Dalam Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi

Republik Indonesia nomor 44 tahun 2015 pasal 32 tentang standar nasional pendidikan tinggi menyebutkan stamdar sarana pembelajaran paling sedikit terdiri atas sebelas sarana pembelajaran yang salah satunya adalah sarana teknologi informasi dan komunikasi.

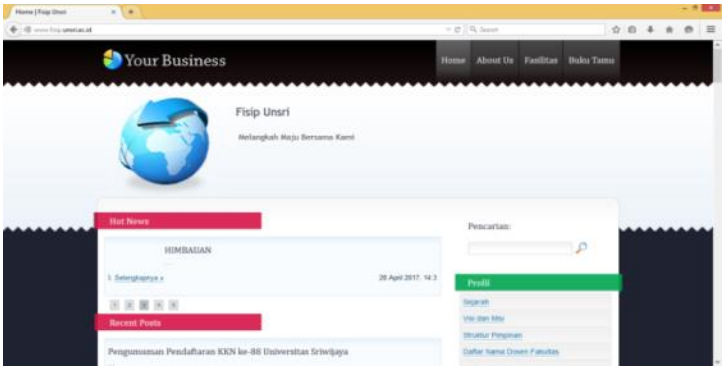
Untuk ingin tetap mempertahankan atau meningkatkan peran tersebut, maka sudah selayaknya universitas mengintegrasikan tekonologi informasi (TI) sebagai salah satu media dalam proses pembelajaran maupun layanan akademik selain dosen dan perpustakaan. Dalam era digital saat ini, peran teknologi informasi dengan menggunakan internet dirasakan semakin besar karena hampir semua kegiatan dalam organisasi dapat dilakukan melalui dunia maya. Melalui internet, segala informasi yang diinginkan dengan mudah dan cepat dapat diperoleh. Keunggulan ini tentu saja dimanfaatkan oleh universitas dalam meningkatkan mutu pendidikan dan layanannya melalui media berbasis situs web atau *website*.

Website bagi universitas merupakan wajah universitas tersebut di dunia maya. Saat ini *website* mempunyai beberapa tujuan diantaranya yaitu untuk memberikan informasi mulai dari mengenai profil, program akademis, fasilitas, kegiatan yang telah maupaun yang akan berlangsung di universitas tersebut, sehingga dengan adanya *website* sivitas akademika maupun pengakses lainnya dapat mengetahui informasi tentang universitas tersebut. *Website* yang baik adalah situs yang banyak diminati oleh penggunanya.

Unviersitas Sriwijaya atau UNSRI merupakan salah satu dari sekian banyak universitas yang memiliki *website* yang berisikan mengenai program akademis, fasilitas, kegiatan yang telah maupaun yang akan berlangsung di universitas tersebut. Selain *website* universitas, fakultas fakultas di UNSRI juga memiliki *website* sendiri, salah satunya ialah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atau FISIP yang memiliki *website* dengan alamat domainhttp://www.fisip.unsri.ac.id/. *Website* FISIP UNSRI juga berisikan mengenai

infoinfo yang ada di kampus tersebut seperti kalender akademik, jadwal perkuliahan, nama nama dosen yang ada di FISIP UNSRI.

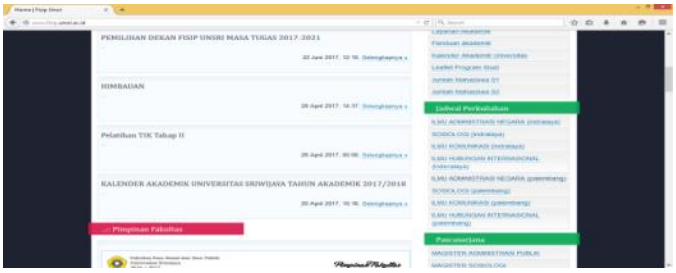
Berikut adalah tampilan *website* FISIP UNSRI



Sumber :http://www.FISIP.UNSRI.ac.id/, Juni 2018

Gambar 1. Tampilan *Website* FISIP UNSRI

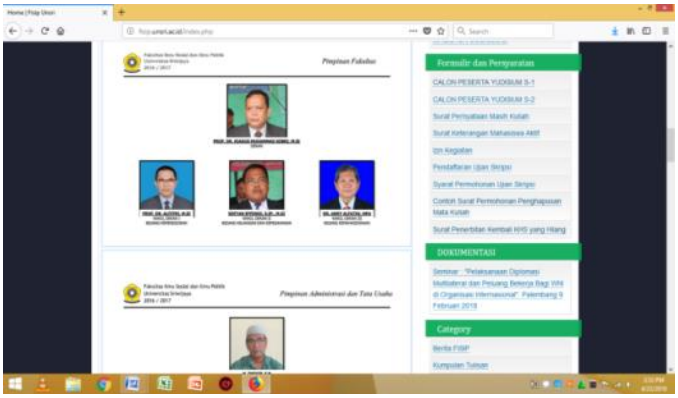
Gambar di atas menunjukkan tampilan awal pada halaman *website* FISIP UNSRI dengan alamat domain http://www.fisip.unsri.ac.id/. Pada halaman utama pada website terdapat kolom himbauan yang bisa kita klik dan akan muncul berupa himbauan atau pemberitahuan resmi dari kampus. Lalu pada kolom *recent post* atau pembaharuan kiriman terdapat informasi informasi seputar FISIP UNSRI, seperti pengumuman pendaftaran KKN ke-88 Universitas Sriwijaya. Lalu pada bar sebelah kanan tersedia kolom pencarian yang bisa kita akses untuk mencari informasi FISIP UNSRI. Pada kolom bar dibawah pencarian terdapat profil mengenai FISIP UNSRI mulai dari sejarah, visi misi, struktur pimpinan, daftar nama dosen fakultas, serta daftar nama pegawai fakultas.



Sumber : http://www.FISIP.UNSRI.ac.id/, Juni 2018

Gambar 2. Tampilan *Website* FISIP UNSRI

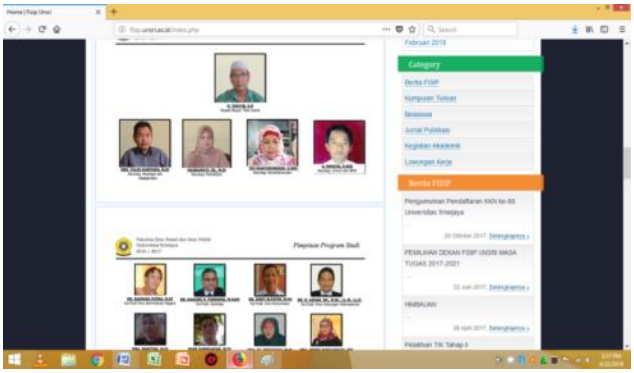
Gambar di atas masih menunjukkan tampilan awal pada halaman *website* FISIP UNSRI, pada sebelah kiri terdapat kolom pemilihan dekan FISIP UNSRI masa tugas 2017-2021, lalu dibawahnya terdapat kolom himbauan yang berisi pengumuman, lalu terdapat pelatihan TIK Tahap II, serta kalender akademik Universitas Sriwijaya tahun akademik 2017/2018. Sedangkan pada sebelah kiri terdapat pilihan kolom mengenai pendidikan, jadwal perkuliahan serta terdapat juga informasi seputar pascasarjana yang bisa kita pilih.



Sumber : http://www.FISIP.UNSRI.ac.id/, Juni 2018

Gambar 3 Tampilan *Website* FISIP UNSRI

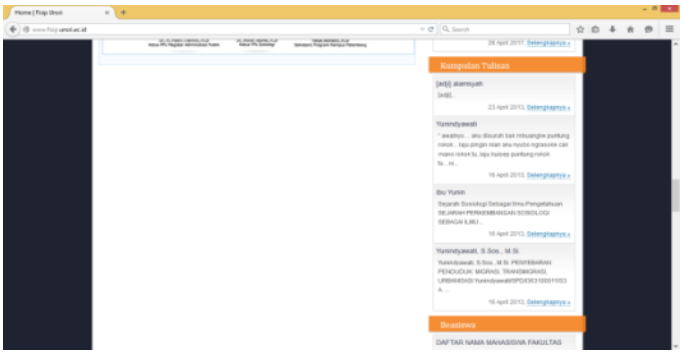
Gambar di atas menunjukkan struktur pimpinan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik pada kolom sebelah kiri, lalu pada kolom sebelah kanan terdapat pilihan informasi mengenai formulir persyataran calon peserta yudisium S-1 hingga informasi mengenai surat penertiban kembali KHS yang hilang.



Sumber : http://www.FISIP.UNSRI.ac.id/, Juni 2018

Gambar 4. Tampilan *Website* FISIP UNSRI

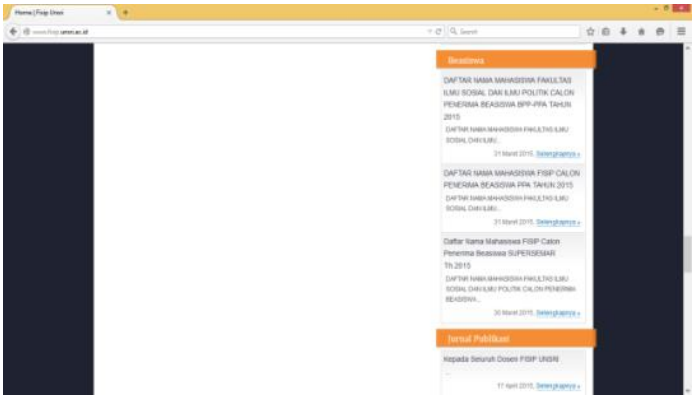
Gambar di atas menunjukkan struktur pimpinan dan tata usaha dan pimpinan prodi atau jurusan FISIP pada kolom sebelah kiri, sedangkan pada kolom sebelah kanan terdapat pilihan bar yang menyajikan infromasi mengenai beritas FISIP, kumpulan tulisan, beasiswa, kegiatann akademik serta lowongan kerja yang bisa kita pilih untuk mendapatkan infromasi.



Sumber : http://www.FISIP.UNSRI.ac.id/, Juni 2018

Gambar 5. Tampilan *Website* FISIP UNSRI

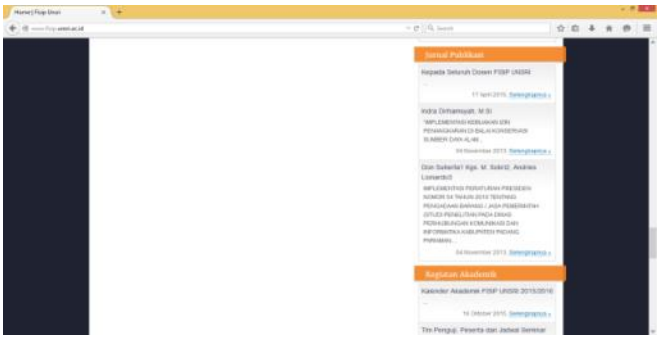
Gambar di atas menunjukkan kumpulan kumpulan tulisan yang terdapat pada halaman awal *website* FISIP yang dibuat oleh dosen FISIP.



Sumber : http://www.FISIP.UNSRI.ac.id/, Juni 2018

Gambar 6. Tampilan *Website* FISIP UNSRI

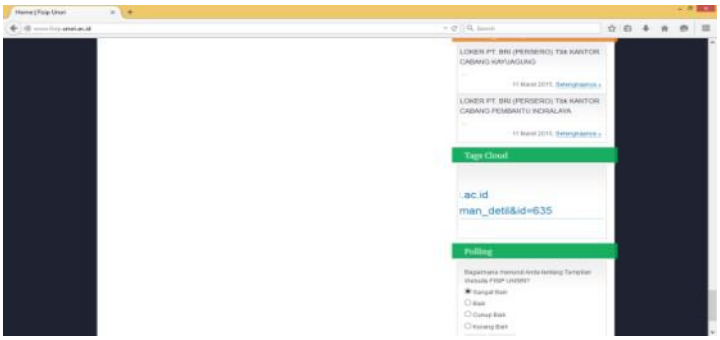
Gambar di atas menunjukkan pilihan kolom bar mengenai informasi beasiswa, serta jurnal publikasi yang dimuat pada halaman awal *website* FISIP.



Sumber : http://www.FISIP.UNSRI.ac.id/ , Juni 2018

Gambar 7. Tampilan *Website* FISIP UNSRI

Gambar di atas menunjukkan selain jurnal publikasi, terdapat juga jadwal akademik FISIP yang dimuat pada halaman awal *website* FISIP.



Sumber : http://www.FISIP.UNSRI.ac.id/, Juni 2018

Gambar 8. Tampilan *Website* FISIP UNSRI

Gambar di atas menunjukkan adanya polling untuk pengunjung *website* tentang bagaimana tentang tampilan *website*. Melihat betapa pentingnya *website* sebagai sarana informasi hingga sarana komunikasi bagi para sivitas akademika dan penggujung lainnya, sudah seharusnya *website* memiliki perhatian tersendiri, dan salah satu ciri *website* yang baik adalah yang banyak diminati oleh penggunanya. *Website* universitas maupun fakultas perlu mendapat perhatian demi menjaga konsistensi kualitasnya sehingga kualitas universitas dari aspek penilaian *web* menjadi lebih baik. (Dorie, 2014).

Berdasarkan observasi singkat, penggunaan website telah diterima secara sangat baik oleh mahasiswa yang ada pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP) Unsri kampus

Palembang sebagai salah satu sarana penunjang kebutuh pendidikan, hal itu terlihat pada adanya kalender akademik dan jadwal perkuliahan yangtersedia pada website FISIP. Kebiasaan mahasiswa yang biasanya memiliki akses internet kapanpun dan dimanapun dapat secara mudah melihat informasi informasi yang ada seputar kegiatan kampus. Namun pada kenyataan yang ada yang tidak jarang mahasiswa mengeluhkan keinginan mereka untuk mengakses informasi melalui website mulai dari belum terkininya infromasi yang ada, tampilan *website* yang kurang interaktif , hingga mahasiswa yang tidak tau mengenai adanya *website* FISIP. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam penggunaan *website*. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor faktor yang berpengaruh untuk menigkatkan kualitas *website* tersebut dilihat dari kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah *WebQual*4.0.

Penelitian ini berjudul Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan *website* di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang. Dalam Penelitian ini dapat dilihat bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa dalam mengakses *website* dalam penggunannya untuk proses belajar mengajar dan sarana mahasiswa dalam mendapatkan informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunanaan *website* di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Kampus Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *website*di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kampus Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai informasi dan juga bermanfaat bagi perkembangan ilmu di bidang sosial, khususnya pendidikan manajemen sektor publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pihak Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Universitas Negeri Sriwijaya mengenai kualitas pelayananan *website* di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kampus Palembang dan sebagai pedoman atau acuan untuk pengembangan dalam penyediaan fasilitas sarana dan prasarana pendidikan.

b. Bagi Peneliti

Dengan melakukan penelitian ini, penulis diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan pengetahuan tentang kepuasan mahasiswa dalam penggunaan *website* di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik kampus Palembang dalam proses pembelajaran.

c. Bagi Pembaca

Dengan melakukan penelitian ini maka hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya. Selain itu dapat memotivasi mahasiswa untuk terus dapat melakukan perubahan yang inovatif demi kemajuan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Siregar, Syofian. 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta :Prenadamedia Group.

Syafie, Inu Kencana. 2003. Sistem Administrasi Negara. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Supranto. J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Jakarta: Rineka Cipta.

Thoha, Miftah. 2014 *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*.Jakarta : Kencana

Dokumen:

E-Journal Pengembangan Tekonologi Informasi dan Ilmu Komputer, Volume 2, Nomor 8, 2018. Jakarta

E-Journal Sistem Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Volume 2, Nomor 1, 2016. Riau

Internet:

Jogiyanto, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta.

Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian (Edisi Pertama).Jakarta : Salemba Empat.

Skripsi:

Rahayu. 2014. *Pengukuran Kualitas Wesbite Haluan Riau Menggunakan Metode Webqual 4.0.*