

**MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
PEMERINTAH DPRD PROVINSI SUMATERA SELATAN
MENGUNAKAN METODE EUCS**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh :

DYAN HERNA ANGGRAINI
09031482326016

**PROGRAM SI PROFESIONAL
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2024/2025**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
PEMERINTAH DPRD PROVINSI SUMATERA SELATAN
MENGUNAKAN METODE EUCS

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi
di program studi Sistem Informasi Strata 1

Oleh :

DYAN HERNA ANGGRAINI
09031482326016


Palembang, 30 Desember 2024

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, M.T.
NIP. 197910202010121003

Pembimbing,



Apriansyah Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 197704082009121001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dyan Herna Anggraini
NIM : 09031482326016
Program Studi : Sistem Informasi Profesional
Judul Skripsi : Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Website
Pemerintah DPRD Provinsi Sumatera Selatan
Menggunakan Metode EUCS

Hasil pengecekan software authenticate/Turnitin: 8%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari siapapun.



Palembang, 18 Desember 2024



Dyan Herna Anggraini
NIM. 09031482326016

HALAMAN BERKAS PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 30 Desember 2024

Nama : Dyan Herna Anggraini

NIM : 09031482326016

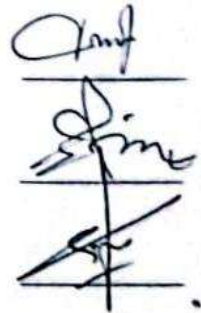
Judul : Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Website Pemerintah
DPRD Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode EUCS

Komisi Penguji :

1. Pembimbing : Apriansyah Putra, S.kom., M.Kom.

2. Ketua Penguji : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc.

3. Penguji I : Ari Wedhasmara, M.TI.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Fa inna ma’al ‘usri yusran. Inna ma’al ‘usri yusran.”

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orangtuaku Tercinta
- ❖ Kakak dan Ketiga Adik Tercinta
- ❖ Keluarga Besar
- ❖ Teman – Teman Seperjuangan SI Profesional Angkatan 2023
- ❖ Teman – Teman Kantor Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan
- ❖ Kepala Bagian Umum dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan
- ❖ Dosen Pembimbing dan Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirrobbil'alamin, segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PEMERINTAH DPRD PROVINSI SUMATERA SELATAN MENGGUNAKAN METODE EUCS”** Untuk dapat lulus dari Program Sarjana Ilmu Komputer (S1) Universitas Sriwijaya, maka perlu menempuh mata kuliah ini di Jurusan Sistem Informasi.

Banyak sekali rintangan yang harus dilalui dalam penulisan tesis ini, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikannya. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Orang tua saya tercinta, Ibu Nyayu Nani dan Almarhum Bapak Heru Pudjiono, yang selalu menjadi sandaran saya dalam suka dan duka, dan yang selalu mendoakan saya, telah menginspirasi, memotivasi, dan mendukung saya dalam menyelesaikan tesis saya sesuai jadwal.
2. Saya beruntung memiliki empat saudara kandung: Ajeng Herni Permatasari, Nadya Rizki Apriliani, Aulia Ratna Juwita, dan M. Rafli Herdana Putra. Mereka selalu ada untuk saya saat saya dalam kesulitan.
3. Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dipimpin oleh Bapak Dr. Erwin, S.Si., M.Si.

4. Bapak Ahmad Rifa'i, M.T. adalah Kepala Departemen Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Dalam perannya sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Bapak Apriansyah Putra, M.Kom adalah orang yang sabar, berpengetahuan luas, dan selalu bersedia memberikan saran, dorongan, dan umpan balik untuk menyelesaikan proyek ini.
6. Selama perkuliahan, Dosen Pembimbing Akademik Ibu Putri Eka Sevtiyuni, S.Kom., M.T. memberikan pemikiran dan sarannya.
7. Ibu Rifka, dalam kapasitasnya sebagai pengelola Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, telah mempermudah tugas-tugas administratif bagi penulis.
8. Sekretaris DPRD Provinsi Sumatera Selatan, Bapak H. Aprizal, S.Ag., SE., M.Si.
9. Izin saya untuk melanjutkan pendidikan sarjana (S1) di Universitas Sriwijaya telah diberikan oleh Bapak Ramdhoni Iqbal, S.Kom., M.Si, yang merupakan Kepala Bagian Umum di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.
10. Kelanjutan pendaftaran saya di program sarjana (S1) Universitas Sriwijaya dimungkinkan oleh Ibu Fatmawati, S.Sos., M.Si, dalam perannya sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan, yang sangat mendukung dan memberi semangat.
11. Semua yang bekerja di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya maupun yang berafiliasi dengan kami.
12. Bersama kami, para pejuang Sistem Informasi Profesional A 2023.

13. Sesama pejuang pergerakan Sistem Informasi Profesional 2023.
14. Di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan, Subbagian Tata Usaha, kita semua adalah sahabat.
15. Mereka semua adalah sahabat laki-laki penulis yang telah mendampingi penulis sejak awal kuliah hingga saat ini.
16. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat terdekat saya, Vika Widiya Astutik, Rosdianah, dan Reffina Ramadhini, yang telah mendampingi saya sejak hari pertama kuliah hingga saat ini dan semoga seterusnya.
17. Semua orang yang telah bersedia mengisi kuesioner penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dan masih perlu disempurnakan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan kualitas tesis ini di masa mendatang. Penulis juga berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca, sehingga mereka dapat memperluas pengetahuan dan melakukan penelitian tambahan yang sejenis.

Palembang, 18 Desember 2024

Penulis,

Dyan Herna Anggraini

NIM. 09031482326016

**MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE
PEMERINTAH DPRD PROVINSI SUMATERA SELATAN
MENGUNAKAN METODE EUCS**

Oleh

Dyan Herna Anggraini

09031482326016

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat sangat dipengaruhi oleh sistem globalisasi yang salah satu contohnya adalah pemanfaatan website sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan website di sektor pemerintahan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website DPRD Provinsi Sumatera Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, yang mencakup lima variabel utama: *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh responden yang merupakan pengguna website DPRD Provinsi Sumatera Selatan. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *content, format, ease of use dan timeliness* memiliki pengaruh terbesar terhadap tingkat kepuasan pengguna, sementara variabel *accuracy* memerlukan peningkatan signifikan. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori sedang, yang menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam layanan website. Kesimpulannya, penelitian ini menyarankan agar pemerintah DPRD Provinsi Sumatera Selatan meningkatkan desain antarmuka website dan mempercepat pembaruan informasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, website dapat lebih efektif digunakan oleh pemerintahan.

Kata Kunci: Pemerintah, Kepuasan Pengguna, *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*.

**MEASURING USER SATISFACTION LEVELS OF THE WEBSITE FOR
THE REGIONAL HOUSE OF REPRESENTATIVES OF SOUTH
SUMATERA PROVINCE USING THE EUCS METHOD**

By

Dyan Herna Anggraini

09031482326016

ABSTRACT

The rapid development of technology is strongly influenced by the globalization system, which is marked by the increasing flow of information and communication. One example is the utilization of the website as an instrument to improve the quality of communication services and dissemination of public information in the government sector by the Regional Representatives Council (DPRD) of South Sumatra Province. This study aims to measure the level of user satisfaction with the website of the South Sumatra Provincial DPRD. The method used in this research is *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*, which includes five main variables: *content, accuracy, format, ease of use, and timeliness*. Data were collected through questionnaires filled out by respondents who are users of the South Sumatra Provincial Parliament website. Data analysis was conducted using descriptive statistical methods to determine the overall level of satisfaction. The results showed that the variables of *content, format, ease of use, and timeliness* have the greatest influence on the level of user satisfaction, while the *accuracy* variable requires significant improvement. Overall, the level of user satisfaction is in the medium category, which indicates that there is room for improvement in website services. In conclusion, this study suggests that the South Sumatra Provincial Council government should improve the website interface design and speed up information updates to increase user satisfaction. Thus, the website can be more effectively used as a medium for government communication and information.

Keywords: E-Government, User satisfaction, Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN BERKAS PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR PERSAMAAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Objek Penelitian.....	7
2.2 Sejarah Singkat DPRD Provinsi Sumatera Selatan	6
2.3 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan	11
2.4 Visi dan Misi.....	12
2.4.1 Visi	12
2.4.2 Misi	13
2.5 Logo DPRD Provinsi Sumatera Selatan	14
2.6 Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan	15
2.6.1 Tugas Pokok Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.....	16
2.6.2 Fungsi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan.....	16
2.7 Pembagian Tugas di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan	16
2.7.1 Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan ...	17

2.8	Landasan Teori.....	18
2.8.1	Kepuasan Pengguna	19
2.8.2	Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).....	21
2.9	Penelitian Terdahulu	24
2.10	Sampel.....	33
2.10.1	Teknik Sampling	34
2.11	Skala Likert.....	34
2.11	G*Power	35
2.11	Deskripsi Tingkat Kepuasan	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1	Alur Penelitian	38
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.3	Identifikasi Masalah.....	40
3.4	Hipotesis Penelitian	40
3.5	Penyusunan Kuesioner.....	41
3.6	Pengumpulan Data	45
3.7	Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Hasil	47
4.1.1	Deskripsi Tingkat Kepuasan	47
4.2	Pembahasan Tingkat Kepuasan Pengguna.....	68
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN.....		76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi	11
Gambar 2. 2 Logo DPRD Provinsi Sumatera Selatan	15
Gambar 2. 3 Model Pertama EUCS.....	22
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	38
Gambar 3. 2 Grafik Sampel pada G*Power 3.1.9.7	39
Gambar 3. 3 Kerangka Hipotesis.....	40
Gambar 4. 1 Rekapitulasi Seluruh Indikator	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Interval Persentasi Tingkat Kepuasan.....	24
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2. 3 Skala Likert.....	34
Tabel 2. 4 Skala Penilaian.....	37
Tabel 3. 1 Daftar Indikator	42
Tabel 4. 1 Skala Penilaian.....	48
Tabel 4. 2 Indikator Deskripsi Informasi yang Up-To-Date.....	49
Tabel 4. 3 Indikator Deskripsi Informasi yang Disajikan Transparan.....	50
Tabel 4. 4 Indikator Deskripsi Informasi yang Disajikan Cukup Detail	51
Tabel 4. 5 Rentang Nilai Variabel Content	53
Tabel 4. 6 Indikator Deskripsi Keyakinan Kebenaran Informasi	54
Tabel 4. 7 Indikator Deskripsi Keyakinan Sumber Informasi	55
Tabel 4. 8 Rentang Nilai Variabel Accuracy.....	56
Tabel 4. 9 Indikator Deskripsi Memahami Informasi.....	57
Tabel 4. 10 Indokator Deskripsi Kemudahan Akses.....	58
Tabel 4. 11 Indikator Deskripsi Desain Website.....	60
Tabel 4. 12 Rentang Nilai Variabel Format	61
Tabel 4. 13 Indikator Deskripsi Terkait Kemudahan Akses Informasi.....	62
Tabel 4. 14 Indikator Deskripsi Kemudahan Menemukan Informasi	63
Tabel 4. 15 Rentang Nilai Variabel Ease of Use.....	64
Tabel 4. 16 Indikator Deskripsi Kecepatan Informasi.....	65
Tabel 4. 17 Indikator Deskripsi Keterbaruan Informasi	67
Tabel 4. 18 Rentang Nilai Variabel Timeliness	68
Tabel 4. 19 Hasil Rekapitulasi Seluruh Indikator.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Kesiediaan Membimbing	A-1
Lampiran 2 Pengajuan Topik	B-1
Lampiran 3 Pengajuan/Perubahan Topik	C-1
Lampiran 4 Surat Keterangan Pengecekan Similarity	D-1
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian	E-1
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Penelitian	F-1
Lampiran 7 Data Penelitian Versi Excel	G-1
Lampiran 8 Content Validity Para Ahli	H-1
Lampiran 9 Hasil Pengecekan Turnitin	I-1
Lampiran 10 Kartu Konsultasi Paraf Dosen	J-1
Lampiran 11 Log Book Dosen Pembimbing	K-1
Lampiran 12 Form Perbaikan Ujian Komprehensif	L-1

DAFTAR PERSAMAAN

	Halaman
Persamaan 2.1 Rumus <i>Mean</i>	29
Persamaan 2.2 Rumus <i>Grand Mean</i>	29
Persamaan 2.3 Rumus Rentang Skala	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi saat ini berdampak signifikan terhadap percepatan kemajuan teknologi, terbukti dengan semakin derasnya arus informasi pada website. Kebutuhan pokok masyarakat untuk memperluas ilmu pengetahuan adalah informasi. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu cara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan (Almah, 2019). Masyarakat, khususnya dalam konteks pelayanan informasi publik, mendambakan adanya keterbukaan informasi publik. Hasil riset yang dilakukan We Are Social menunjukkan bahwa jumlah pengguna situs web di Indonesia mencapai 139.000.000 jiwa atau 49,9% dari total jumlah penduduk yang mencapai 208.361.000 jiwa pada tahun 2024. Angka tersebut meningkat dari jumlah pengguna situs web aktif pada tahun 2023 yang mencapai 137.000.000 jiwa (Pandjaitan, 2024). Hal ini berarti bahwa informasi yang disebarakan ke seluruh wilayah Indonesia cukup besar. Secara tidak langsung hal ini juga berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan dan cara kerja Public Relations (PR), sebagaimana ditunjukkan oleh data di atas. Hubungan Masyarakat (Humas) dapat berkomunikasi dengan khalayaknya tanpa perlu menempuh jarak ribuan kilometer (Hidayat, 2014: 94) melalui pemanfaatan teknologi internet.

Di Provinsi Sumatera Selatan terdapat pemerintah daerah yang disebut DPRD, dan mereka memanfaatkan situs web mereka untuk melibatkan masyarakat. Situs web resmi DPRD Provinsi Sumatera Selatan dirancang untuk mengedukasi

masyarakat mengenai kebijakan dan kegiatan DPRD, serta menjadi sarana untuk menanggapi berbagai masalah dan harapan masyarakat. Selain itu, situs web ini juga berperan penting dalam mendorong partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek pemerintahan daerah (Siahaan & Pardede, 2022).

Kebutuhan akan layanan informasi publik, khususnya dalam layanan pemerintahan DPRD Provinsi Sumatera Selatan, semakin meningkat dengan adanya kemajuan teknologi. Salah satu contohnya adalah penerapan situs web untuk meningkatkan kualitas layanan suatu informasi bagi masyarakat luas (Heriyanto, 2022). Sebagai konsekuensi dari kemajuan teknologi saat ini, situs web berfungsi sebagai media penyebaran informasi publik di lingkungan pemerintahan. Situs web tidak serta merta menarik perhatian masyarakat. Teknologi informasi yang ada saat ini merupakan perkembangan dari media tradisional yang pada awalnya mengandalkan simbol-simbol untuk memudahkan layanan pada pemerintah. Setelah itu, beralih ke instrumen, dan puncak media konvensional, termasuk surat kabar, terbitan berkala, televisi, dan radio, muncul (Wiryany et al., 2022).

Meskipun website memiliki banyak keunggulan, namun perlu diketahui bahwa tidak semua pengguna website puas dengan kinerja pemerintah dalam menyampaikan informasi melalui platform ini. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian ini tentang **Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Website Pemerintah DPRD Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode EUCS.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna website terhadap kinerja DPRD Provinsi Sumatera Selatan dengan masyarakat ?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, sebagaimana ditunjukkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna website terhadap kinerja DPRD Provinsi Sumatera Selatan dengan masyarakat.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan website DPRD Provinsi Sumatera Selatan dalam menyampaikan informasi dan berkomunikasi dengan masyarakat.
2. Metode EUCS yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.
3. Penelitian yang hanya dilakukan pada pengguna website DPRD Provinsi Sumatera Selatan, tidak mencakup pengguna situs website pemerintah lainnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah kontribusi penelitian anda terhadap bidang keilmuan yang dipelajari, bisa juga manfaat untuk budaya atau masyarakat tertentu. Sesuatu yang Anda hasilkan dalam penelitian bisa membawa dampak tertentu terhadap pembaca (harapannya untuk hal yang positif) terhadap permasalahan penelitian anda. Dalam penelitian, manfaat dibagi menjadi 2 yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut ini rincian dari manfaat penelitian, yaitu (Unkhair-unipas, 2023):

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoretis merupakan manfaat yang berhubungan dengan pengembangan ilmu pengetahuan, yang sifatnya untuk jangka panjang (Unkhair-unipas, 2023). Pada Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya terkait peran situs web pemerintah daerah. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi kajian lebih lanjut mengenai efektivitas kemajuan digital dalam meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan pelayanan informasi oleh lembaga pemerintah melalui website.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis merupakan manfaat yang dapat diambil dari penelitian oleh peneliti itu sendiri dan pembaca atau dengan kata lain berhubungan dengan pemecahan suatu masalah (Unkhair-unipas, 2023). Pada penelitian ini, terdapat beberapa manfaat praktis yaitu :

- a. Untuk meningkatkan kualitas dan fungsi situs web, baik dari segi konten, desain, maupun kemudahan akses, sehingga lebih efektif dalam melayani kebutuhan informasi masyarakat.
- b. Memberikan pemahaman tentang pentingnya memanfaatkan situs web DPRD sebagai sumber informasi resmi dan terpercaya terkait kebijakan dan kegiatan pemerintah daerah.
- c. Sebagai contoh atau model untuk mengembangkan situs web pemerintah yang lebih responsif, transparan, dan interaktif dalam melibatkan masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan yang digunakan dalam pengembangan tesis ini dirancang untuk memberikan gambaran yang komprehensif dan jelas tentang penyusunan laporan. Sistemnya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penulisan serta sistematika penulisan semuanya dijelaskan dalam bab ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan gambaran singkat mengenai sejarah perusahaan, pembagian tugas, dan fungsi masing-masing bagian di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan. Bab ini juga menguraikan secara singkat mengenai objek penelitian dan teori

yang terkait dengan judul laporan akhir ini, meliputi teori umum, teori khusus, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, populasi, serta rumus sederhana yang digunakan untuk teknik analisis data mengenai tingkat kepuasan publik terhadap website DPRD Provinsi Sumatera Selatan dijelaskan dalam bab ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengumpulan data responden sebanyak 121 orang yang dilaksanakan oleh penulis berdasarkan kebutuhan yang diperlukan oleh penulis dengan menggunakan metode EUCS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Penulis laporan akhir memperoleh kesimpulan dari informasi yang disajikan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya dalam bab akhir ini, yang akan bermanfaat untuk pengembangan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., & Abdillah, L. A. (2022). *content transparant*. 692–701. <http://arxiv.org/abs/2207.00642>
- Almah, H. (2019). Urgensi Literasi Informasi (Information Literacy) Dalam Era Globalisasi: Perpustakaan, Masyarakat, Dan Peradabaan. *Jurnal Komunika UIN Raden Intan Lampung*, 2(1), 42–51.
- Angliawati, R. Y., & Mutaqin, M. F. I. (2023). tabel kuat skala interval. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 52–65. <https://doi.org/10.51977/sainsm.v5i1.1044>
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). purposive sampling. 663 *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Damayanti, I. P., Santoso, B., & Herlina, H. (2021). 24. Deskripsi Tingkat Kepuasan. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 23(2), 141–152. <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v23i2.2765>
- Eka Putra, A. S. (2021). 18. populasi. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 24. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.314>
- Gusni, F., Gunawan, R., Setiyani, L., & Rostiani, Y. (2023). 7. kuesioner. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, 3(1), 60–71. <https://doi.org/10.35969/inotek.v3i1.302>
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 66–75.
- Nugraha, T. S. (2023). 10. *penelitian terdahulu*. https://repository.unja.ac.id/57870/6/SKRIPSI_FULL.pdf
- Pandjaitan, R. H. (2024). The Social Media Marketing Mix Trends in Indonesia for 2024: Communication Perspective. *Jurnal Komunikasi Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 9(1), 251–269.
- Pibriana, D., Fitriyani, L., Studi, P., Informasi, S., Multi, U., & Palembang, D. (2022). *analisis data*. 3(1), 69–80.
- Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). Landasan Teori. *Journal GEEJ*, 7(2), 12–45.
- Putra, I. P. (2021). 0.1.1 teori kepuasan pengguna. 19(5), 1–23.

<http://repository.radenfatah.ac.id/id/eprint/19436>

- Rahayu, K. S. (2017). 0. objek penelitian. *Jurnal Riset Akuntansi*, 9(1), 1–22.
- Rosidah;. (2018). 0.0. visi dan misi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). 0.1. kepuasan pengguna. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 55.
<https://media.neliti.com/media/publications/96569-ID-identifikasi-kepuasan-konsumen-ditinjau.pdf>
- Sekretariat, D. P. S. S. (2022). *Sejarah DPRD Provinsi Sumsel*. 46.
<https://dprd.sumselprov.go.id/wp-content/uploads/2020/07/1.-Rencana-Strategis-Sekretariat-DPRD-Prov.-Sumsel-Tahun-2020.pdf>
- Setyoningrum, N. R. (2020). 8. kuesioner. *Journal of Applied Informatics and Computing*, 4(1), 17–21. <https://doi.org/10.30871/jaic.v4i1.1645>
- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Cv Pena Persada.
- Siti Nurhayati, Agun Guntara, & Irfan Fadil. (2024). Content Up-to-date. *Nuansa Informatika*, 18(2), 209–219. <https://doi.org/10.25134/ilkom.v18i2.216>
- Unkhair-unipas, T. I. M. P. D. K. (2023). *Manfaat Teoritis dan Praktis*. 2.
- Widyaningsih, N. M. (2018). 23. Content Detail. In *Tesis*.
<http://journal.swu.ac.id/index.php/teknikom/article/download/82/20>
- Wiryaning, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia. *Jurnal Nomosleca*, 8(2), 242–252.