

EXPLORE

Jurnal Sistem Informasi & Telematika
(Telekomunikasi, Multimedia & Informatika)

Ahmad Cucus, Rosita

**IMPLEMENTASI OLAP UNTUK EFEKTIVITAS PELAPORAN DATA
(STUDY KASUS DATA DOSEN DAN KARYAWAN)**

Neni Purwati, Hariyanto Wibowo

**PEMANFAATAN DATA WAREHOUSE UNTUK MENENTUKAN PENGHARGAAN DEAN
LIST AKADEMIK PADA ALUMNI**

Robby Yuli Endra, Didik Prasetya

**ANALISIS PERBANDINGAN TEKNIK SEO ANTARA GOOGLE WEBMASTER DAN BING
MASTER MENGGUNAKAN GAP ANALISIS**

Agus Rahadi

**PERBANDINGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS DENGAN METODE
SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING UNTUK PEREKRUTAN DOSEN PADA IBI
DARMAJAYA LAMPUNG**

Arman Suryadi Karim, Zelika Putri Pasha

**E-CATALOG BERBASIS MOBILE APPLICATION PADA PERPUSTAKAAN KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Hendra Kurniawan

**MEDIA PEMBELAJARAN MOBILE LEARNING MENGGUNAKAN ANDROID
(STUDI KASUS : JURUSAN SISTEM INFORMASI IIB DARMAJAYA)**

Yuthsi Aprilinda, Prima Korirul Aini

**PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN UNTUK MEMBACA MENGGUNAKAN
SPEECH TO TEXT**

Freddy Nur Afandi

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP TRI BRATA NEWS
MENGGUNAKAN END USER COMPUTING SATISFACTION**

Nurfiana, Warid Hasbiyantoro

**IMPLEMENTASI SISTEM MONITORING ASAP ROKOK MELALUI SMARTPHONE
MENGGUNAKAN SENSOR MQ-135 BERBASIS ARDUINO UNTUK MENINGKATKAN
GERAKAN DISPLIN KAMPUS (GDK)**

Nurjoko

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA BARANG UNTUK SERTIFIKASI ISO
9001:2008 PADA PT. TUNAS BARU LAMPUNG, TBK**



Jurnal Sistem Informasi dan Telematika
(Telekomunikasi, Multimedia, dan Informasi)

Volume 8, Nomor 1, Juni 2017

NO	JUDUL PENELITIAN / NAMA PENULIS	HALAMAN
1.	IMPLEMENTASI OLAP UNTUK EFEKTIVITAS PELAPORAN DATA (STUDY KASUS DATA DOSEN DAN KARYAWAN) Ahmad Cucus, Rosita	1-6
2.	PEMANFAATAN DATA WAREHOUSE UNTUK MENENTUKAN PENGHARGAAN DEAN LIST AKADEMIK PADA ALUMNI Neni Purwati, Hariyanto Wibowo	7-14
3	ANALISIS PERBANDINGAN TEKNIK SEO ANTARA GOOGLE WEBMASTER DAN BING MASTER MENGGUNAKAN GAP ANALISIS Robby Yuli Endra, Didik Prasetya	15-27
4	PERBANDINGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS DENGAN METODE SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING UNTUK PEREKRUTAN DOSEN PADA IBI DARMAJAYA LAMPUNG Agus Rahadi	28-36
5	E-CATALOG BERBASIS MOBILE APPLICATION PADA PERPUSTAKAAN KOTA BANDAR LAMPUNG Arman Suryadi Karim, ZelikaPutri Pasha	37-45
6	MEDIA PEMBELAJARAN MOBILE LEARNING MENGGUNAKAN ANDROID (STUDI KASUS : JURUSAN SISTEM INFORMASI IIB DARMAJAYA) Hendra Kurniawan	46-55
7	PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN UNTUK MEMBACA MENGGUNAKAN <i>SPEECH TO TEXT</i> Yuthsi Aprilinda, Prima Korirul Aini	56-62
8	ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP TRI BRATA NEWS MENGGUNAKAN END USER COMPUTING STATISFACTION Freddy Nur Afandi	63-73
9	IMPLEMENTASI SISTEM MONITORING ASAP ROKOK MELALUI <i>SMARTPHONE</i> MENGGUNAKAN SENSOR MQ-135 BERBASIS ARDUINO UNTUK MENINGKATKAN GERAKAN DISPLIN KAMPUS (GDK) Nurfiana, Warid Hasbiyantoro	74-81
10	SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA BARANG UNTUK SERTIFIKASI ISO 9001:2008 PADA PT. TUNAS BARU LAMPUNG. TBK Nurjoko	82-97

Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bandar Lampung

JIST	Volume 8	Nomor 1	Halaman	Lampung Juni 2017	ISSN 2087 - 2062
------	----------	---------	---------	----------------------	---------------------

**Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Telematika
(Telekomunikasi, Multimedia & Informatika)**

Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bandar Lampung

PENANGGUNG JAWAB

Rektor Universitas Bandar Lampung

Ketua Tim Redaksi:

Ahmad Cucus, S.Kom, M.Kom

Wakil Ketua Tim Redaksi:

Marzuki, S.Kom, M.Kom

TIM PENYUNTING :

PENYUNTING AHLI (MITRA BESTARI)

Mustofa Usman, Ph.D (Universitas Lampung)

Wamiliana, Ph.D (Universitas Lampung)

Dr.Iing Lukman, M.Sc. (Universitas Malahayati)

Penyunting Pelaksana:

Robby Yuli Endra S.Kom., M.Kom

Yuthsi Aprilinda, S.Kom, M.Kom

Fenty Ariani, S.Kom., M.Kom

Pelaksana Teknis:

Prima Khoirul Aini, S.Kom

Dian Resha Agustina, S.Kom

Alamat Penerbit/Redaksi:

Pusat Studi Teknologi Informasi - Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Bandar Lampung

Gedung Business Center lt.2

Jl.Zainal Abidin Pagar Alam no.26 Bandar Lampung

Telp.0721-774626

Email: explore@ubl.ac.id

PENGANTAR REDAKSI

Jurnal explore adalah jurnal yang diprakasai oleh program studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bandar Lampung, yang di kelola dan diterbitkan oleh Fakultas Ilmu Komputer / Pusat Sudi Teknologi Informasi.

Pada Edisi ini, explore menyajikan artikel/naskah dalam bidang teknologi informasi khususnya dalam pengembangan aplikasi, pengembangan machine learning dan pengetahuan lain dalma bidang rekayasa perangkat lunak, redaksi mengucapkan terima kasih dan selamat kepada penulis makalah ilmiah yang makalahnya kami terima dan di terbitkan dalam edisi ini, makalah ilmiah yang ada dalam jurnal ini memberikan kontribusi penting pada pengembangan ilmu dan teknologi.

Selain itu, sejumlah pakar yang terlibat dalam jurnal ini telah memberikan kontribusi yang sangat berharga dalam menilai makalah yang dimuat, oleh sebab itu, redaksi menyampaikan banyak terima kasih.

Pada kesempatan ini redaksi kembali mengundang dan memberikan kesempatan kepada para peneliti, di bidang pengembangan perangkat lunak untuk mempublikasikan hasil penelitiannya dalam jurnal ini.

Akhirnya redaksi berharap semoga makalah dalam jurnal ini bermanfaat bagi para pembaca khususnya bagi perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang perekaan perangkat lunak dan teknologi pada umumnya.

REDAKSI

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Tri Brata News Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: POLDA Lampung)

Freddy Nur Afandi

Program Studi Informatika STMIK Tunas Bangsa
Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No.17 A- Rajabasa- Bandar Lampung – Lampung - Indonesia
35142. Telp. 0721 – 700777 Fax. 0721 – 700777
website : <http://ptssatunusa.ac.id>
freddy@ptssatunusa.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung website “Polda Lampung” terhadap “Tribrata News” dan indikator-indikator apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan “Tribrata News”. Tipe penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Responden penelitian ditentukan menggunakan teknik *Stratified Random Sampling* dengan kriteria tertentu. Adapun teknik penentuan sampel menggunakan tabel Stephen Isaac & Willian B. Michael. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung website belum sepenuhnya puas terhadap “Tribrata News”. Berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), diketahui bahwa indikator yang harus diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengunjung adalah indikator format, kemudahan penggunaan, dan dari sisi ketepatan waktu.

Kata Kunci :Keputusan Pengunjung, Tribrata News, *Stratified Random Sampling*, *End User Computing Satisfaction*, EUCS.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan sarana informasi di Indonesia telah mengalami kemajuan yang cukup berarti. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya media informasi baik berbentuk surat kabar, majalah, maupun media online. Dengan semakin banyaknya tempat sarana informasi, maka menimbulkan persaingan tersendiri antara sarana informasi tersebut. Berbagai cara dilakukan oleh masing-masing sarana informasi untuk memenangkan persaingan. Salah satu cara yang dapat dipakai adalah dengan meningkatkan kualitas layanan (*revenue*) sehingga pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanannya.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah, “Bagaimana

emosi (Handi Irawan D., 2009, p. 7). Seorang konsumen mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan, yaitu bila jasa/produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dipakai, maka konsumen tersebut akan merasa tidak puas. Namun bila terjadi sebaliknya yaitu jika jasa atau produk sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan merasa puas sehingga suatu saat akan menggunakan kembali produk atau jasa tersebut.

Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi kepuasan dengan produsen lainnya. Bahkan, konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lain. Ini akan menjadi referensi bagi universitas, oleh karena itu baik konsumen maupun produsen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.

pengukuran kepuasan pengunjung terhadap *website Tribrata News* dengan pendekatan

metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*?”

1.3. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai acuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung terhadap website Tribrata News dan sebagai indikator guna meningkatkan kinerja website.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya (Sasongko, 2006, p. 53).

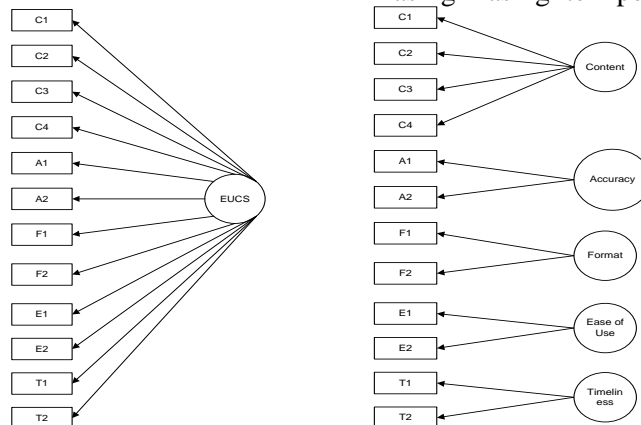
Analisis adalah suatu cara membagi-bagi suatu subjek ke dalam komponen-komponen; berarti melepaskan, menanggalkan, menguraikan sesuatu yang terikat padu (Rahayu, 2006, p. 33).

2.2. Pengertian *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari penggunaan suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Torkzadeh & Doll, 1991).

Dimensi dalam *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menurut Doll & Torkzadeh ada lima yaitu Dimensi Kelengkapan Isi (*Content*), Dimensi Keakuratan (*Accuracy*), Dimensi Tampilan (*Format*), Dimensi kemudahan (*Ease of use*), Dimensi Kecepatan (*Timeliness*).

Pada gambar dibawah ini memberikan pemodelan terhadap hubungan antara masing-masing item pertanyaan.



Gambar 2.1 Pemodelan EUCS

2.3.

Komponen EUCS

Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari 12 item dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan *end user computing*, yang meliputi 5 komponen, yaitu:

a. Isi (Content)

Komponen ini mengukur kepuasan pengguna yang ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Suatu sistem biasanya berisi fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Komponen ini dapat juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas jika isi dari suatu sistem lengkap dan memenuhi kebutuhannya.

b. Akurasi (Accuracy)

Komponen ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

c. Bentuk (Format)

Komponen ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan sistem itu sendiri.

d. Kemudahan Pemakaian (Ease of use)

Komponen ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi.

e. Ketepatan Waktu (Timeliness)

Komponen ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Dua belas (12) instrumen dan 2 instrumen global yang dikemukakan oleh (Torkzadeh & Doll, 1991), yaitu:

- a. Apakah sistem yang diimplementasikan sukses? (Global)
- b. Apakah cukup dengan sistem itu? (Global)
- c. Apakah sistem menyediakan informasi yang tepat yang diperlukan?
- d. Apakah isi informasi sesuai kebutuhan?
- e. Apakah sistem menyediakan melaporkan persis seperti yang diperlukan?
- f. Apakah sistem menyediakan informasi yang cukup?
- g. Apakah sistem akurat?
- h. Apakah sistem itu cukup teliti?
- i. Apakah *format* keluaran sudah sesuai?
- j. Apakah informasi yang dihasilkan jelas?
- k. Apakah sistem tersebut *user friendly*?
- l. Apakah sistem itu mudah untuk digunakan?
- m. Apakah informasi itu didapatkan tepat waktu?
- n. Apakah sistem menyediakan informasi terbaru?

3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, dimana metode ini merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013, p. 2). Dalam suatu penelitian diperlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus menerus untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian. Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono yaitu: "Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga

pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah(Sugiyono, 2013, p. 3)”.

3.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Ada banyak cara dalam metode pengumpulan data, namun dalam penulisan laporan ini penelitian menggunakan metode kuesioner dan observasi.

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila

peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. (Sugiyono, 2013, p. 142).

Dalam kuesioner ini berupa daftar pertanyaan mengenai kepuasan pengunjung terhadap sistem yang berjalan serta berbagai fasilitas yang dipakai. Kuesioner diberikan kepada pengunjung yang sudah mencoba mengunjungi TRIBRATA NEWS.

Dalam kuesioner ini berupa daftar pertanyaan mengenai kepuasan pengunjung terhadap sistem yang berjalan sudah sesuai dengan menggunakan *End User Computing Satisfaction*. Kuesioner diberikan kepada pengunjung yang sudah mencoba mengunjungi Tribрата News. Pada Penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner dengan sampel berjumlah 317 orang.

PERTANYAAN		Jumlah Jawaban Responden				
		SK	K	C	B	SB
Isi (content)						
1	Bagaimana tampilan awal/Tribrata News?					
2	Apakah Tribrata News menyediakan informasi yang tepat?					
3	Apakah Tribrata News menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan?					
Akurasi (Accuracy)						
4	Apakah informasi yang disediakan akurat?					
5	Apakah Tribrata News mempunyai konten-konten yang sesuai?					
Bentuk (Format)						

PERTANYAAN		Jumlah Jawaban Responden				
		SK	K	C	B	SB
6	Bagaimana dengan tata letak konten yang ada?					
7	Menurut anda, bagaimana keserasian warna pada tampilan Tribra News?					
	Kemudahan (Ease of use)					
8	Apakah Tribra News mudah untuk digunakan?					
9	Apakah setiap tombol menyediakan tool tips (informasi tombol)?					
	Ketepatan Waktu (Time liness)					
10	Bagaimana kecepatan dalam mengakses Tribra News?					
11	Bagaimana waktu respon saat mengakses Tribra News?					
12	Apakah informasi yang disediakan Tribra News <i>up to date</i> ?					

Tabel 3.1 Kuesioner Kepuasan Pengunjung terhadap Tribra News

b. Observasi

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan *participant observation*

dimana dalam observasi ini, peneliti terlibat langsung dengan kegiatan yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2013, p. 145).

Adapun hasil observasi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Kategori	Hasil
Tempat	Bandar Lampung
Pelaku	Pengunjung
Kegiatan	Membaca berita
Objek	TRIBRATA NEWS
Perbuatan	Membaca berita
Kejadian	Pengunjung mengeluhkan sulit nya membuka website tribratanewspoldalampung.info . selain itu, masalah kecepatan akses pun menjadi keluhan pengunjung.
Waktu	-

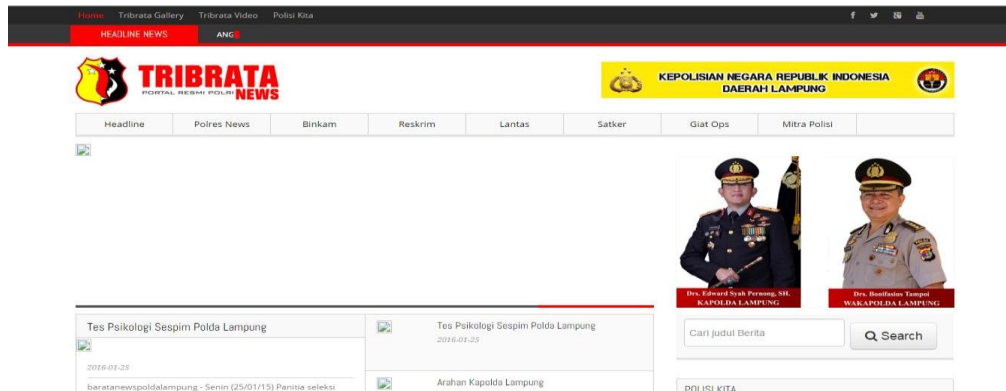
4. PEMBAHASAN

4.1 Analisis Sistem Berjalan

Analisis sistem yang sedang berjalan didapat oleh penulis dengan melakukan tinjauan secara langsung pada Tribrata

News (<http://tribratanewslampung.info/>). Berikut ini merupakan tinjauan langsung pada Tribrata News:

a. Halaman Utama

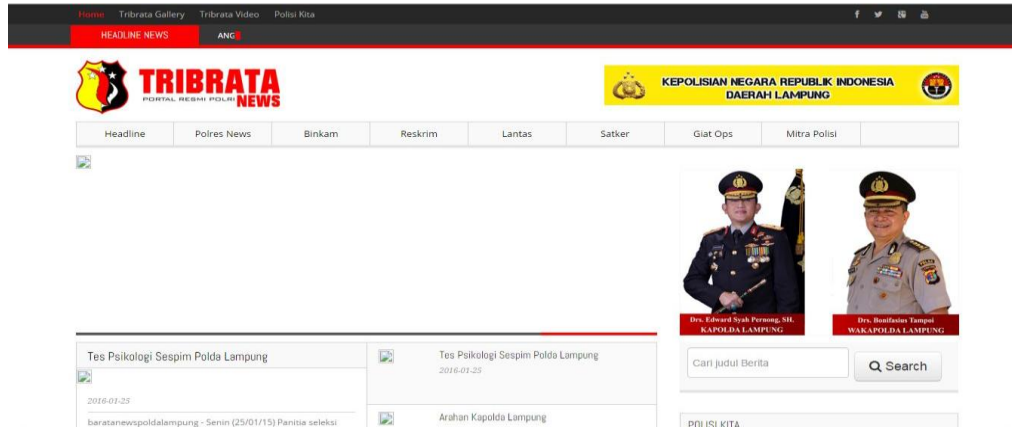


Gambar 4.1 Halaman Utama TRIBRATA NEWS

Halaman utama merupakan halaman yang digunakan untuk *logindan* Pengunjung. Berikut ini merupakan gambar halaman utama Tribrata News :Halaman Headline Halaman Headline merupakan halaman yang memuat berita berita terbaru saat

a. Halaman Polres News

Halaman Polres News merupakan halaman yang memuat berita mengenai polres daerah lampung. Berikut merupakan halaman Polres News :



Gambar 4.4 Halaman Polres News

4.2 Hasil Kuisioner

Berikut ini merupakan tabel hasil kuisioner yang dibagikan kepada responden yang dibagikan kepada pengunjung Tribrata News yang telah menggunakan Tribrata News.

maka jumlah skor kriterium dari semua jawaban tiap instrumen dijumlahkan kemudian dibagi dengan jumlah pertanyaan tiap instrumen. Berikut ini merupakan nilai akhir dari setiap instrumen EUCS dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada responden.

4.3 Hasil Akhir

Untuk mengetahui kepuasan pengunjung Tribrata News dari tiap instrumen EUCS,

PERTANYAAN		Jumlah Jawaban Responden				
		SK	K	C	B	SB
Isi (content)						
1	Bagaimana tampilan awal Tribrata News?	0	10	25	90	118
2	Apakah Tribrata News menyediakan informasi yang tepat?	0	15	78	52	98
3	Apakah Tribrata News menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan?	5	18	31	99	90
Akurasi (Accuracy)						

PERTANYAAN		Jumlah Jawaban Responden				
		SK	K	C	B	SB
4	Apakah informasi yang disediakan akurat?	2	12	91	60	78
5	Apakah Tribrata News mempunyai konten-konten yang sesuai?	9	45	153	20	16
	Bentuk (Format)					
6	Bagaimana dengan tata letak konten yang ada?	0	15	165	49	14
7	Menurut anda, bagaimana keserasian warna pada tampilan Tribrata News?	6	17	35	96	89
	Kemudahan (Ease of use)					
8	Apakah Tribrata News mudah untuk digunakan?	2	5	151	65	20
9	Apakah setiap tombol menyediakan tool tips (informasi tombol)?	40	121	63	10	9
	Ketepatan Waktu (Time liness)					
10	Bagaimana kecepatan dalam mengakses Tribrata News?	39	148	37	9	10

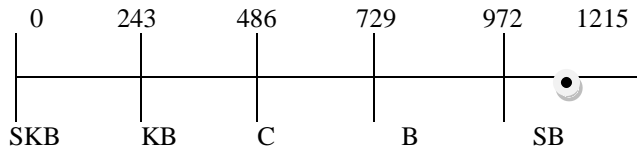
PERTANYAAN		Jumlah Jawaban Responden				
		SK	K	C	B	SB
11	Bagaimana waktu respon saat mengakses Tribrata News?	55	152	22	4	10
12	Apakah informasi yang disediakan Tribrata News <i>up to date</i> ?	7	89	107	25	15

Tabel 4.1 Hasil Akhir Kuisisioner

Instrumen	Nilai Akhir (Rata-Rata)	Daerah Hasil
Isi (<i>content</i>)	996	Sangat Baik
Akurasi (<i>accuracy</i>)	824	Baik
Bentuk (<i>format</i>)	258	Kurang Baik
Kemudahan (<i>ease of use</i>)	691	Cukup
Ketepatan Waktu (<i>time liness</i>)	568	Cukup

Berdasarkan hasil akhir kuisioner diatas maka dapat disimpulkan bahwa dari setiap instrument EUCS pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

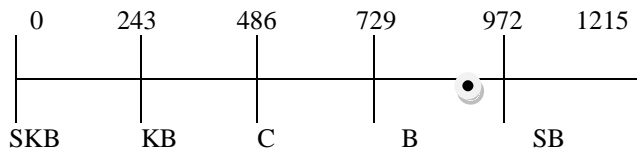
a. Isi (*content*)



Berdasarkan hasil kuisioner tersebut menyatakan bahwa untuk isi (*content*) dari Tribrata News memperoleh nilai, dengan demikian nilai tersebut termasuk dalam kategori “**Sangat Baik**”. Berikut *rating scalenya*:

b. Akurasi (*accuracy*)

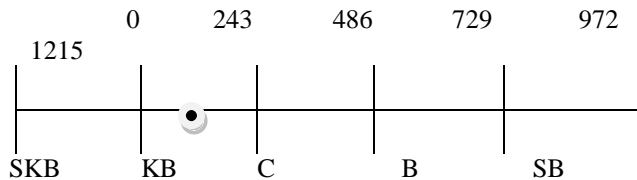
Berdasarkan hasil kuisioner tersebut menyatakan bahwa untuk akurasi (*accuracy*) dari Tribrata News



memperoleh nilai, dengan demikian nilai tersebut masuk dalam kategori “**Baik**”. Berikut *rating scalenya*:

c. Bentuk (*format*)

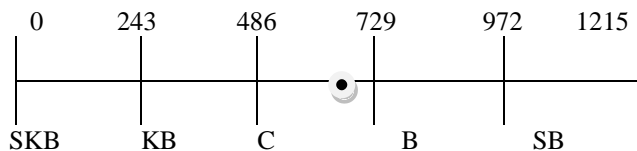
Berdasarkan hasil kuisioner tersebut menyatakan bahwa untuk bentuk (*format*) dari Tribrata News memperoleh



nilai, dengan demikian nilai tersebut masuk dalam kategori “**Kurang Baik**”. Berikut *rating scalenya*:

d. Kemudahan (*ease of use*)

Berdasarkan hasil kuisioner tersebut menyatakan bahwa untuk kemudahan (*ease of use*) dari

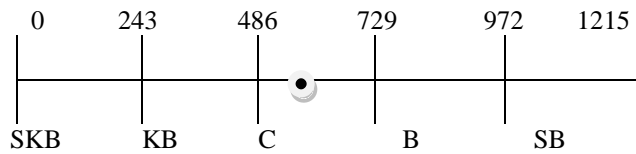


Tribrata News memperoleh nilai, dengan demikian nilai tersebut masuk dalam kategori “**Cukup**”. Berikut *rating scalenya*:

e. Ketepatan Waktu (*timelines*)

Berdasarkan hasil kuisioner tersebut menyatakan bahwa untuk ketepatan waktu (*timelines*) dari Tribrata News memperoleh nilai, dengan

demikian nilai tersebut masuk dalam kategori “**Cukup**”. Berikut *rating scalenya*:



5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka diambil kesimpulan untuk menjawab tujuan masalah dari penelitian ini. Kesimpulan tersebut sebagai berikut :

a. Website Tribrata News masih belum sepenuhnya memuaskan pengguna, dalam hal ini pengunjung web. Hal ini dapat dilihat dari beberapa instrument yang belum memenuhi harapan penggunaannya.

b. Indikator yang harus diperhatikan adalah Bentuk (*Format*), Kemudahan (*ease of use*), Ketepatan Waktu (*time liness*). Yang jika diurutkan skor kriterium kepuasan yang ada, indikator yang harus ditingkatkan adalah indikator Bentuk (*Format*). Sebab indikator tersebut menyentuh angka 258. Hal ini menunjukkan bahwa indikator ini yang paling tidak memuaskan.

5.2 Saran

Sebagai bentuk penyempurnaan lebih lanjut, penulis bermaksud untuk menyampaikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

Perlunya peningkatan kualitas sistem Tribrata News oleh pihak humas polda

guna meningkatkan kepuasan pengunjung dalam menggunakan *website* Tribrata News. Peningkatan kualitas ini dapat dilakukan dengan memperhatikan serta memperbaiki indikator-indikator yang digunakan penulis dalam penelitian ini (konten, akurasi, format/bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, keamanan dan privasi, kecepatan respon media). Terutama untuk indikator bentuk yang memiliki kesenjangan kepuasan paling kecil.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Handi Irawan D., M. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- [2] Rahayu, M. (2006). *Bahasa Indonesia di Perguruan Tinggi*. Jakarta: Grasindo.
- [3] Sasongko, T. H. (2006). *Bersaksi Dalam Advokasi Irigasi*. Bandung: Yayasan AKATIGA.
- [4] Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [5] Torkzadeh, & Doll. (1991).



Redaksi :
Research Of Information Technology Universitas Bandar Lampung
Gedung Business Center Lt. 2
Jl. Zainal Abidin No. 26 Bandar Lampung
Telp. 0721 - 774626
e-Mail : explorer.rit@ubl.ac.id