

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul : Evaluasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat
Itwasda Polda Gorontalo Dengan Metode End User
Compur Satisfaction

telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 24 Juli 2018
Waktu : 10.00 - 11.30 WITA

Oleh

Nama : Revans Syahputra Lanti
NIM : 531 416 099

Penguji Skripsi

Penguji 1 : Moh. Hidayat Koniyo, S.T., M.Kom (.....) NIP. 19730416 200112 1 001
Penguji 2 : Mukhlisulfatih Latief, S.Kom.,MT (.....) NIP. 19771210 200112 1 001
Penguji 3 : Nikmasari Pakaya, S.Kom.,MT (.....) NIP. 19860214 201504 2 002
Penguji 4 : Lanto Ningrayati Amali, Ph.D (.....) NIP. 19720102 199802 2 001

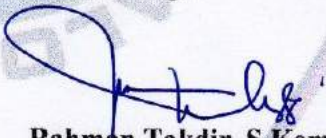
Mengetahui,

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Lanto Ningrayati Amali, Ph.D

NIP. 19720102 199802 2 001


Rahman Takdir, S.Kom, M.Cs

NIP. 19790331 201212 1 001

Menyetujui,


Dekan Fakultas Teknik


Moh. Hidayat Koniyo, S.T., M.Kom.

NIP. 19730416 200112 1 001

Ketua Program Studi Sistem Informasi


Lillvan Hadjaratie, S.Kom., M.Si.

NIP. 19800417 200212 2 002



UNG

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

FAKULTAS TEKNIK

Kampus Damhil : Jl. Jend. Sudirman No.6 Kota Gorontalo Telp : 0435-8730070

PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI

Dengan ini dinyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Revans Syahputra Lanti
NIM : 531416099
Judul Penelitian : Evaluasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat ITWASDA
Polda Gorontalo Dengan Metode *END USER COPMUTER
SATISFACTION* (EUCS)
Program Studi : S1-Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

Sidang Skripsi

Gorontalo, Juli 2018

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Lanto Ningrayati Amali, Ph.D
NIP : 197201021998022001

Rahman Takdir, S.Kom., M.Cs
NIP. 197903312012121001

INTISARI

Dalam upaya mencapai efisiensi Kepuasan Penggunaan terhadap Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat merupakan hal yang cukup penting, apalagi berhubungan dengan kepuasan penggunaan, kelayakan tampilan website, kepuasan sistem informasi, dan lain-lain. Kegiatan pengaduan maupun keluhan dari masyarakat ini sudah difasilitasi oleh polda Gorontalo pada <http://dumasitwasdapoldagorontalo.com/>. Pada website ini masyarakat dapat melaporkan kejadian atau kejahatan secara online. Pada website ini masyarakat atau instansi dapat melaporkan kejadian atau kejahatan secara online. Website tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengajukan permasalahan kepada pihak Polri khususnya kepada Itwasda Polda Gorontalo. Namun sejak website ini berdiri, peminat masyarakat untuk menggunakan aplikasi ini masih kurang. Dimana masyarakat lebih memilih menggunakan layanan sms atau telepon dari pada menggunakan website tersebut. Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat ini juga digunakan sebagai sarana informasi. Review dari Pemanfaatan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat perlu dilakukan untuk mengukur dari tingkat kepuasan pengguna. Untuk mengukur tingkat kepuasan pemakai/pengguna sistem, peneliti menggunakan model EUCS Doll dan Torkzadeh's (Doll dan Torkzadeh 1991) karena merupakan salah satu model yang paling terkenal dan sering diuji. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Instrumen EUCS mencakup lima komponen: isi, keakuratan, format, kemudahan dalam penggunaan dan ketepatan waktu. Hasil dari penerapan metode EUCS dapat memberikan evaluasi terhadap polda Gorontalo untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan juga dapat memberikan rekomendasi untuk polda Gorontalo kedepan sehingga memberikan manfaat yang optimal untuk masyarakat

Kata Kunci : Website, Kepuasan Pengguna, sistem Pengaduan masyarakat, EUCS.

ABSTRACT

Achieving the efficiency of Usage Satisfaction towards Community Complaints Information System is essential in terms of usage satisfaction, website display appropriateness, information system satisfaction, and the like. Complaints activity from the society has been facilitated by Regional Police of Gorontalo on <http://dumasitwasdapoldagorontalo.com/>. On this website, people or agencies can report an incident or crime via online system. This website aims to provide an optimal service to the society as well as make it easy for them to complain several problems to Indonesian National Police, to Regional General Supervision Inspectorate of Gorontalo Regional Police (henceforth called as Itwasda Pola Gorontalo) in particular. However, people still have a lack of interest on this website since it was started in which they tend to directly message or call the related parties instead of utilizing this web. Therefore, this research is conducted to find out the users' satisfaction level of the community complaints information system of Itwasda Polda Gorontalo as well as how to develop such an information system to be more efficient. Community Complaints Information System is also utilized as the information media. The review of the Utilization of Community Complaints Information System should be carried out to measure the users' satisfaction level. In order to measure the users' satisfaction level, this research employed EUCS Doll and Torkzadeh's model (Doll and Torkzadeh 1991) because it is one of the most famous and often tested models. The last users' satisfaction of an information system can be used as a measure of the success of the information system. EUCS instrument includes five components, as follows; content, accuracy, format, practical use, and punctuality. The result of the EUCS method application is able to evaluate Gorontalo Regional Police to improve the service quality along with providing recommendations to Gorontalo Regional Police in the future so that it is very useful for people. The result of this study indicates that all factors incorporated in the EUCS instrument affect the users' satisfaction.

Keywords: Website, Users' Satisfaction, Community Complaints System, EUCS.

