

**TINGKAT KEPUASAN PENGAKSES *WEBSITE* PEMERINTAH
KOTA SURABAYA WWW.SURABAYA.GO.ID**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Natasha Shannon Alexander

NRP. 1423012067

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2016**

**TINGKAT KEPUASAN PENGAKSES *WEBSITE* PEMERINTAH
KOTA SURABAYA WWW.SURABAYA.GO.ID**

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Natasha Shannon Alexander
NRP. 1423012067

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2016

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Natasha Shannon Alexander

NRP : 1423012067

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

“Tingkat Kepuasan Pengakses *Website* Pemerintah Kota Surabaya www.surabaya.go.id” adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 19 Juli 2016

Penulis



Natasha Shannon Alexander

NRP. 1423012067

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**“Tingkat Kepuasan Pengakses *Website* Pemerintah Kota Surabaya
www.surabaya.go.id”**

Oleh:

Natasha Shannon Alexander

NRP. 1423012067

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142.09.0647



Pembimbing II : Lusy Evylia Puspita, S.E., M.Si.
NIK. 142.10.0661



Surabaya, 19 Juli 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Pada: 28 Juni 2016

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi

Dekan



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. (

NIK. 142.09.0645

2. Sekretaris : Theresia Intan Putri, S.Sos., M.I.Kom. (

NIK. 142.10.0651

3. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

4. Anggota : Lusy Evylia Puspita, S.E., M.Si.

NIK. 142.10.0661

Four handwritten signatures in blue ink are listed vertically on the right side of the page, corresponding to the names of the members of the examination board.

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Natasha Shannon Alexander

NRP : 1423012067

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **“Tingkat Kepuasan Pengakses *Website* Pemerintah Kota Surabaya (www.surabaya.go.id)”**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Juli 2016

Yang menyatakan,



Natasha Shannon Alexander

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan YME atas segala hal yang telah diberikan kepada peneliti sehingga Skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik. Kedua orangtua peneliti, Ayah dan Ibu yang tiada henti memberikan dukungan dan doa. Kepada para Dosen yang tiada henti memberikan koreksi serta masukan kepada peneliti. Terima kasih juga untuk kawan dari Unit Kegiatan Mahasiswa I serta teman seangkatan dan seperjuangan yang tidak dapat saya sebut satu per satu. Meski Skripsi ini mengalami banyak hambatan diawal, peneliti akan menjamin bahwa hasil yang ada telah dilakukan dengan maksimal. Tidak ada gading yang tak retak, begitu pula penelitian ini. Segala masukan dan kritik akan peneliti apresiasi.

Surabaya, 19 Juli 2016

Natasha Shannon Alexander

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi berjudul “Tingkat Kepuasan Pengakses *Website* Pemerintah Kota Surabaya www.surabaya.go.id” dengan baik dan lancar, dari proses pemilihan subyek dan obyek hingga akhir pengumpulan Skripsi. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Dalam proses pembuatan Skripsi ini peneliti banyak dibantu dan didukung oleh berbagai pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Alexander Widjaksono dan Sandy Lie yang terus memberikan dukungan, doa, kepercayaan, dan semua usaha kerja kerasnya agar peneliti dapat berkuliah di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya hingga saat ini.
2. Antonio Daryl Alexander dan Kezia Gavrilla Sally yang memotivasi peneliti untuk memberikan panutan baik sebagai seorang kakak, terutama dalam mengejar ilmu dan cita-cita.
3. Ai Pauline, Ai Paula, dan Simak yang dengan sabar membantu mengoreksi hasil penelitian ini, meminjamkan printer, membuatkan makanan dan menyediakan tempat tinggal kepada peneliti dari awal perkuliahan hingga akhir kelulusan.
4. Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si. dan Lusy Evylia Puspita, S.E., M.Si. untuk ilmu, kesabaran, dorongan dan waktu yang diberikan untuk peneliti. Tentunya peranan dosen pendamping yang baik, ideal, dan membimbing

mahasiswa dengan kasih sayang, dimiliki oleh beliau-beliau ini. Terima kasih atas semua kebaikan yang boleh peneliti terima ini.

5. Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom. dan Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom., untuk saran perbaikan dan kritik yang membangun sehingga penelitian ini dapat diselesaikan semaksimal mungkin.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Rys Dedy Aripriastowo, S.Sos., M.Si., Anastasia Yuni Widyaningrum, S.Sos., Med.Kom., Noveina Silviani Dugis, S.Sos., M.A., Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si., Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom., serta dosen pendukung lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Atas segala kebaikan, bimbingan, ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama empat tahun terakhir.
7. Staf Fakultas Ilmu Komunikasi Aji Tina serta Djati atas segala kesabaran dan dukungan yang diberikan untuk peneliti menyelesaikan segala keperluan terkait Skripsi ini.
8. Marcel Prilano yang selalu mengantar ketika konsul, menemani kerja skripsi, dan atas doa dan dukungannya. Skripsi ini hasil kerja kerasmu juga.
9. Kawan seperjuangan, Carlsen Permadi, Martinus Rudy, Belly Harianto, Icha Anngraini, Laurencia Ivanna, dan yang lainnya. Tanpa kalian, semua ini tiada artinya.
10. Kawan dari Unit Kegiatan Mahasiswa I, Atika Hendra, Joshua Reynaldi, Uka Kurnia, Annisa Alfa, Bunga Rahayu, Jessy Djaswadi, Wahyu Pradipta, Morisia Moy, Cintya, Ceini, Lien, Yolanda, Lany, Anggita, Haryo, Michelle, Bunga Ayu, MG, Venny, Victor, Vinson, dan seluruh angkatan atas dan bawah. Kalian yang telah membawa kegembiraan, pengalaman, rasa bangga, dan ribuan pembelajaran lain. Semua bantuan,

dukungan, suka, duka, dan pengalaman menjalankan *event* dan berkeluarga selama ini, akanku simpan sebagai pembelajaran dan salah satu kenangan terindah dalam kehidupan ini.

11. Dinas Komunikasi dan Informasi serta bagian Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi Pemerintah Kota Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk melakukan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa Skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, segala masukan, saran dan kritik yang membangun, dapat disampaikan kepada peneliti. Semoga penelitian ini dapat berguna bagi Bangsa Indonesia, kemajuan Ilmu Komunikasi, penelitian selanjutnya, serta pembaca pada umumnya.

Surabaya, 19 Juli 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Originalitas.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Bagan.....	xiii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xxi
Daftar Grafik.....	xxii
Daftar Lampiran.....	xxiii
Abstrak.....	xxiv
Abstract.....	xxv
BAB I Pendahuluan.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	13
I.3. Tujuan Penelitian.....	13
I.4. Batasan Masalah.....	13
I.5. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II Tinjauan Pustaka.....	15
II.1. Kerangka Teori.....	15
II.1.1. Teori <i>Uses and Gratifications</i>	15
II.1.2. <i>Internet Gratifications</i>	17

II.1.3. Teori Nilai-Harapan.....	18
II.1.4. <i>Public Relations</i> dalam Konteks <i>New Media</i>	19
II.1.5. <i>Website</i> sebagai Alat Komunikasi <i>Public Relations</i>	20
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	22
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	25
BAB III Metodologi Penelitian.....	26
III.1. Jenis Penelitian.....	26
III.2. Metode Penelitian.....	26
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	27
III.4. Definisi Konseptual.....	27
III.5. Definisi Operasional.....	31
III.6. Populasi dan Sampel.....	33
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	37
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	38
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	39
III.10. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	43
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
IV.2.1. Uji Validitas.....	50
IV.2.2. Uji Reliabilitas.....	55
IV.3 Hasil Penelitian.....	57
IV.3.1. Deskripsi Identitas Responden.....	57
IV.3.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
IV.3.3. Perbandingan Indikator dengan GS dan GO.....	98
IV.3.4. Perhitungan Kecenderungan GS dan GO.....	108

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan..... 110

V.2. Saran..... 110

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR BAGAN

II.3: Bagan Kerangka Konseptual.....	25
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel III.1: Jumlah Pengakses <i>Website</i> Pemerintah Kota Surabaya www.surabaya.go.id pada Tahun 2015.....	33
Tabel IV.1: Uji Validitas Variabel Motif Interpersonal Utility.....	50
Tabel IV.2: Uji Validitas Variabel Motif <i>Pass Time</i>	51
Tabel IV.3: Uji Validitas Variabel Motif <i>Information Seeking</i>	51
Tabel IV.4: Uji Validitas Variabel Motif <i>Convenience</i>	52
Tabel IV.5: Uji Validitas Variabel Motif <i>Entertainment</i>	52
Tabel IV.6: Uji Validitas Variabel Kepuasan Interpersonal Utility.....	53
Tabel IV.7: Uji Validitas Variabel Kepuasan <i>Pass Time</i>	53
Tabel IV.8: Uji Validitas Variabel Kepuasan <i>Information Seeking</i>	54
Tabel IV.9: Uji Validitas Variabel Kepuasan <i>Convenience</i>	54
Tabel IV.10: Uji Validitas Variabel Kepuasan <i>Entertainment</i>	55
Tabel IV.11: Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	56
Tabel IV.12: Umur Responden.....	57
Tabel IV.13: Jenis Pekerjaan Responden.....	58
Tabel IV.14: Lama Penggunaan Internet (dalam sehari).....	59
Tabel IV.15: Jenis <i>Website</i> yang Sering Diakses.....	60
Tabel IV.16: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk membantu orang lain.....	61
Tabel IV.17: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk menjadi bagian dari sebuah grup.....	62
Tabel IV.18: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk berekspresi secara bebas.....	62

Tabel IV.19: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk memberikan masukan (saran).....	63
Tabel IV.20: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk mendapatkan sudut pandang lain.....	64
Tabel IV.21: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk memberi tahu orang lain apa yang harus dilakukan.....	64
Tabel IV.22: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id karena responden ingin mengetahui apa yang sedang dibicarakan orang lain (melalui fitur Berita, Agenda, dan/atau Info Penting).....	65
Tabel IV.23: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk bertemu orang baru (teman baru).....	66
Tabel IV.24: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id karena ingin seseorang melakukan sesuatu untuk responden (melalui fitur Instansi, Profil Kota, dan/atau Informasi).....	67
Tabel IV.25: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk mengisi waktu ketika responden bosan.....	68
Tabel IV.26: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id ketika responden tidak memiliki aktivitas lainnya.....	69

Tabel IV.27: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk mengisi waktu responden.....	69
Tabel IV.28: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id sebagai cara baru untuk melakukan penelitian.....	70
Tabel IV.29: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id karena lebih mudah (dalam memperoleh informasi).....	71
Tabel IV.30: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk mendapatkan informasi secara gratis.....	72
Tabel IV.31: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk mencari informasi.....	72
Tabel IV.32: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id untuk melihat kejadian yang terjadi diluar (di lingkup masyarakat Kota Surabaya, melalui fitur Berita, Agenda dan/atau Info Penting).....	73
Tabel IV.33: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id karena murah.....	74
Tabel IV.34: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id karena lebih mudah untuk mengirimkan pesan daripada memberitahu orang lain secara langsung (tatap muka atau verbal).....	75
Tabel IV.35: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id karena seseorang tidak harus berada di sebuah tempat tertentu untuk menerima pesan.....	76

Tabel IV.36: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id karena menghibur.....	77
Tabel IV.37: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id karena responden suka menggunakannya.....	77
Tabel IV.38: Responden mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id karena responden dapat menikmatinya.....	78
Tabel IV.39: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden dapat membantu orang lain.....	79
Tabel IV.40: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden dapat menjadi bagian dari sebuah grup.....	80
Tabel IV.41: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden dapat berekspresi secara bebas.....	80
Tabel IV.42: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden dapat memberikan masukan (saran).....	81
Tabel IV.43: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden mendapatkan sudut pandang lain.....	82
Tabel IV.44: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden mampu memberi tahu orang lain apa yang harus dilakukan.....	82

Tabel IV.45: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden mengetahui apa yang sedang dibicarakan orang lain (melalui fitur Berita, Agenda, dan/atau Info Penting).....	83
Tabel IV.46: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden dapat bertemu orang baru (teman baru).....	84
Tabel IV.47: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id seseorang dapat melakukan sesuatu untuk responden (melalui fitur Instansi, Profil Kota, dan/atau Informasi)	85
Tabel IV.48: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id dapat mengisi waktu ketika responden bosan.....	86
Tabel IV.49: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden dapat memiliki aktivitas lainnya.....	87
Tabel IV.50: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id dapat mengisi waktu luang.....	87
Tabel IV.51: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id mendapatkan hasil dalam melakukan penelitian.....	89
Tabel IV.52: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id mendapatkan kemudahan (dalam memperoleh informasi)	89

Tabel IV.53: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden mendapatkan informasi secara gratis.....	90
Tabel IV.54: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden mendapatkan informasi.....	91
Tabel IV.55: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden dapat melihat kejadian yang terjadi diluar (di lingkup masyarakat Kota Surabaya, melalui fitur Berita, Agenda dan/atau Info Penting).....	92
Tabel IV.56: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden mendapatkan fasilitas mudah.....	93
Tabel IV.57: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden jadi lebih mudah untuk mengirimkan pesan daripada memberitahu orang lain secara langsung (tatap muka atau verbal).....	94
Tabel IV.58: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id dipermudah karena seseorang tidak harus berada di sebuah tempat tertentu untuk menerima pesan.....	95
Tabel IV.59: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id merasa terhibur.....	96
Tabel IV.60: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id timbul rasa suka ketika menggunakannya.....	97

Tabel IV.61: Responden setelah mengakses <i>website</i> Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id responden dapat menikmatinya.....	97
Tabel IV.62: Perbandingan Indikator GS dan GO.....	98
Tabel IV.63: Indikator <i>Interpersonal Utility</i>	99
Tabel IV.64: Indikator <i>Pass Time</i>	101
Tabel IV.65: Indikator <i>Information-seeking</i>	103
Tabel IV.66: Indikator <i>Convenience</i>	105
Tabel IV.67: Indikator <i>Entertainment</i>	107
Tabel IV.68: Tabel Interval.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Pertumbuhan pengguna Internet di Indonesia.....	5
Gambar I.2. Halaman depan (<i>home</i>) dari <i>website</i> www.surabaya.go.id.....	9
Gambar I.3. Kolom “Berita Layanan Publik” yang terdapat pada halaman depan (<i>home</i>) dari <i>website</i> www.surabaya.go.id Pemkot Surabaya.....	9
Gambar I.4. Kolom “Artikel dan Wisata Niaga” serta <i>shortcut</i> berwarna-warni yang menghubungkan langsung ke <i>website</i> masing-masing instansi sesuai nama yang tertera. Konten ini terdapat pada halaman depan (<i>home</i>).....	10
Gambar II.1. Elemen-elemen Teori <i>Uses and Gratifications</i>	16
Gambar II.2. Model nilai-harapan dari kepuasan media yang dicari dan diharapkan.....	18
Gambar IV.1: Halaman depan (<i>home</i>) dari <i>website</i> www.surabaya.go.id.....	44
Gambar IV.2: Kolom “Berita Layanan Publik” yang terdapat pada halaman depan (<i>home</i>) dari <i>website</i> www.surabaya.go.id Pemkot Surabaya.....	45
Gambar IV.3: Kolom “Artikel dan Wisata Niaga” serta <i>shortcut</i> berwarna- warni yang menghubungkan langsung ke <i>website</i> masing- masing instansi sesuai nama yang tertera. Konten ini terdapat pada halaman depan (<i>home</i>).....	45

DAFTAR GRAFIK

Diagram IV.1. Diagram Indikator <i>Interpersona Utility</i>	101
Diagram IV.2. Diagram Indikator <i>Pass Time</i>	103
Diagram IV.3. Diagram Indikator <i>Information-seeking</i>	107
Diagram IV.4. Diagram Indikator <i>Convenience</i>	109
Diagram IV.5. Diagram Indikator <i>Entertainment</i>	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner

Lampiran 2: Identitas Responden

Lampiran 3: *Coding*

Lampiran 4: *Output* Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 5: *Output* Tabel Deskripsi Identitas Responden

Lampiran 6: *Output* Tabel Frekuensi

Lampiran 7: *Output* Tabel *Mean*

Lampiran 8: *Output* Tabel Interval

Lampiran 9: *Output* R-Tabel

ABSTRAK

Natasha Shannon Alexander. NRP. 1423012067. TINGKAT KEPUASAN PENGAKSES *WEBSITE* PEMERINTAH KOTA SURABAYA WWW.SURABAYA.GO.ID. Penelitian tingkat kepuasan berangkat dari teori *uses and gratifications* yang menyebutkan bahwa khalayak dapat secara aktif memilih media yang akan dikonsumsi sesuai dengan motif yang dimiliki. Jika motif yang dicari dapat terpenuhi, maka khalayak dianggap puas atas media tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengakses *website* pemerintah Kota Surabaya www.surabaya.go.id. Pengakses merupakan seseorang yang tinggal di Kota Surabaya dan pernah mengakses *website* yang dimaksudkan. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang berumur diatas 15 tahun dan pernah setidaknya sekali membuka *website* www.surabaya.go.id. Indikator pengukuran motif dalam menggunakan media atau *Gratification Sought* (GS) dan pemenuhan motif setelah menggunakan media atau *Gratifications Obtained* (GO) adalah teori *Internet gratifications* yang terdiri dari *interpersonal utility*, *pass time*, *information-seeking*, *convenience*, dan *entertainment*. Hasil penelitian mengungkapkan adanya kesenjangan pada indikator motif *interpersonal utility* dan motif *information seeking*. Hasil *mean* GS lebih besar *mean* GO, sehingga dapat disimpulkan responden merasa tidak puas dengan indikator *interpersonal utility* dan *information-seeking* yang ada di *website* Pemkot Surabaya www.surabaya.go.id.

Kata kunci: Teori *Uses and Gratifications*, *Internet Gratifications*, Motif yang dicari *Gratification Sought* (GS) dan Kepuasan *Gratifications Obtained* (GO).

ABSTRACT

Natasha Shannon Alexander. NRP. 1423012067. SATISFACTION LEVELS OF SURABAYA CITY GOVERNMENT'S WEBSITE USERS (WWW.SURABAYA.GO.ID). This research of satisfaction level using uses and gratifications as grand theory that says that the audience can actively choose the media that will be consumed in accordance with the motives of. If the motive is sought to be fulfilled, then the audience is considered satisfied by the media. This study aims to determine the level of community satisfaction regarding the users about Surabaya City government website www.surabaya.go.id. The users which meant a person who lived in the city of Surabaya and has at least once accessed the website. This study population is people of Surabaya aged over 15 years and has at least once accessed www.surabaya.go.id. Indicators for motive measurement in using the media or Gratification Sought (GS) and the fulfillment motif after using media or Gratifications Obtained (GO) is an Internet gratifications theory which consists of interpersonal utility, pass time, information-seeking, convenience, and entertainment. Research results revealed gaps in indicators of interpersonal utility and information seeking. The results of mean GS greater than mean GO, so that it can be concluded the respondents were dissatisfied with the indicators of interpersonal utility and information-seeking in Surabaya City Government website www.surabaya.go.id.

Keywords: Uses and Gratification Theory, Internet Gratifications, Motive sought Gratification Sought (GS) and Satisfaction Gratifications Obtained (GO).