



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS INFORMASI PENGGUNAAN *WEBSITE* DPR RI PADA
LAMAM PERSIDANGAN PARIPURNA SEKRETARIAT
JENDERAL DPR RI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Salsabila

NPM. 203515516035

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***QUALITY OF INFORMATION ON THE USE OF THE DPR RI
WEBSITE ON THE PLENARY SESSION PAGE OF THE GENERAL
SECRETARIAT OF THE DPR RI***

THESIS

*Submitted as one of the requirements for obtaining
a Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

Salsabila

NPM. 203515516035

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Salsabila
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516035
Judul Skripsi : Kualitas Informasi Penggunaan *Website* DPR RI
Pada Laman Persidangan Paripurna Sekretariat
Jenderal DPR RI
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

(Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si)

(Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Salsabila
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516035
Judul Skripsi : Kualitas Informasi Penggunaan Website DPR RI
Pada Laman Persidangan Paripurna Sekretariat
Jenderal DPR RI
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
(S.AP)

Disetujui untuk diajukan,
Jakarta, 27 Februari 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Dekan

(Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si)

(Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si)



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Salsabila
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516035
Judul Skripsi : Kualitas Informasi Penggunaan Website DPR RI
Pada Laman Persidangan Paripurna Sekretariat
Jenderal DPR RI

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji II : Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

LEMBAR PERSYARATAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Salsabila

Nomor Induk Mahasiswa : 203515516035

Judul Skripsi : Kualitas Informasi Penggunaan *Website* DPR RI
Pada Laman Persidangan Paripurna Sekretariat
Jenderal DPR RI

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang sudah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 29 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,


Salsabila

ABSTRAK

Nama : Salsabila
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Informasi Penggunaan *Website* DPR RI Pada Laman Persidangan Paripurna Sekretariat Jenderal DPR RI
Dosen Pembimbing : Moh. Dimyati Soedja, S.Sos., M.Si

Penggunaan *website* DPR RI melalui dpr.go.id pada laman Persidangan Paripurna Setjen DPR RI merupakan hal yang krusial dalam upaya peningkatan pelayanan publik, dimana pada laman persidangan paripurna *website* DPR RI tersebut menyediakan beberapa layanan mulai dari dokumen-dokumen penting seperti RUU, risalah sidang paripurna, dan keputusan resmi secara online yang tentu dibutuhkan oleh Anggota DPR selaku publik dalam lingkup Setjen DPR RI. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan seperti masih terdapat informasi yang belum tertangani secara sempurna dan adanya keterbatasan SDM yang mengelola informasi di laman persidangan paripurna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas informasi penggunaan *website* DPR RI pada laman persidangan paripurna Setjen DPR RI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi, serta dokumentasi dilihat dari 6 indikator, yaitu kelengkapan, relevansi, akurasi, keandalan, kekinian (*timeliness*), dan bentuk keluaran. Sumber data yang digunakan ialah sumber data primer (diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi) dan sumber data sekunder (bersumber dari data yang didapat dari bagian persidangan paripurna serta dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *website* DPR RI khususnya pada laman persidangan paripurna telah terlaksana secara maksimal sebab kualitas informasi yang disajikan sudah akurat, hanya saja dalam pengelolaannya diperlukan koordinasi serta evaluasi yang lebih efektif serta penyajian informasi atau dokumen pendukung yang lebih lengkap.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Penggunaan *Website*, Laman Persidangan Paripurna, Kualitas Informasi

ABSTRACT

Name : Salsabila

Major : *Public Administration*

Thesis Title : *Quality Of Information On The Use Of The DPR RI Website On The Plenary Session Page Of The General Secretariat Of The DPR RI*

Lecturer Advisor : Moh. Dimyati Soedja, S.Sos., M.Si

The use of the DPR RI website via dpr.go.id on the Plenary Session page of the Secretariat General of the DPR RI is crucial in efforts to improve public services, where on the plenary session page the DPR RI website provides several services starting from important documents such as bills, minutes of sessions plenary sessions, and official decisions online which are certainly needed by DPR members as the public within the scope of the Secretariat General of the DPR RI. This research is motivated by several problems such as there is still information that has not been handled perfectly and there are limited human resources managing information on the plenary session page. The aim of this research is to determine the quality of information on the use of the DPR RI website on the plenary session page of the Secretariat General of the DPR RI. The method used in this research is a descriptive qualitative method by conducting interviews, observations and documentation based on 6 indicators, namely completeness, relevance, accuracy, reliability, timeliness and form of output. The data sources used are primary data sources (obtained directly through interviews and observations) and secondary data sources (sourced from data obtained from the plenary session as well as documents that are related to the problem under study). The results of the research show that the use of the DPR RI website, especially on the plenary session page, has been carried out optimally because the quality of the information presented accurate, but its management requires more effective coordination and evaluation as well as providing more complete information or supporting documents.

Keyword : *Public Services, Website Use, Conference Sites Plenary, Information Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia, dan rahmat-Nya, sholawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul ***“Kualitas Informasi Penggunaan Website DPR RI pada Laman Persidangan Paripurna Sekretariat Jenderal DPR RI”*** ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP.,M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Bapak Moh. Dimiyati Soedja, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dedikasi waktu, tenaga, dan kontribusinya dalam memberikan panduan serta bimbingan selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini. Serta, saya juga berterima kasih atas kesabaran dan ketulusannya dalam memberikan masukan dan motivasi selama seluruh tahapan penyusunan skripsi ini, termasuk sampai tahap sidang skripsi.
8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat berharga selama saya menjalani masa perkuliahan.
9. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
10. Kepala Bagian Persidangan paripurna beserta staff yang telah bersedia membantu serta memberikan informasi yang diperlukan secara ramah dan baik.
11. Kepala Bidang Sistem Informasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi Sekretariat Jenderal DPR RI beserta staff yang telah membantu serta memberikan informasi yang diperlukan secara ramah.
12. Serta kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yaitu Bapak “Ahmad Murodi S.H.” dan Ibu “Mahbubah”, yang selalu mendoakan dan mensupport saya, memberikan arahan dan dukungan yang luar biasa tiada henti, serta kakak tercinta “Zalfa Fachira” yang selalu menemani, saling berdiskusi, dan menyemangati sejak awal sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
13. Seluruh keluarga besar penulis, nenek, tante dan om yang telah memberikan dukungan, doa serta membantu penulis baik moril

maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

14. Teman seperbimbingan Shafa Maulidia terima kasih sudah selalu menemani, mengarahkan dari awal bimbingan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
15. Sahabat-sahabat terbaik dan tersayang Atika, Naila, Dhiene, Icha, Sabil, Resti, Bunga, Diva, Friska, Aliya, fidah yang telah menemani, berjuang bersama dalam berbagai hal dan selalu mendengarkan setiap keluh kesah penulis. Terima kasih telah hadir dan memberikan warna dengan kebersamaan kita sejak awal menempuh pendidikan S1 hingga saat ini dan selamanya.
16. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2020 yang tidak dapat disebutkan satu persatu dengan tidak mengurangi rasa hormat penulis.
17. Terima kasih juga untuk EXO, terkhusus uri kyungsoo sudah menjadi penyemangat secara tidak langsung sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
18. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Dalam hal ini penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi masih jauh dari kata sempurna. Dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai masukan bagi penulis yang bersifat membangun agar dapat dijadikan pembelajaran dan tambahan wawasan untuk penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, 20 Oktober 2023

Penulis,

Salsabila

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSYARATAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kerangka Teori.....	25
2.2.1 Konsep Kualitas Informasi	25
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik	27
2.2.1.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	28

2.2.1.2	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	30
2.2.1.3	Asas-asas Pelayanan Publik	33
2.2.1.4	Kualitas Pelayanan Publik	34
2.2.3	Konsep E-Government	37
2.2.4	Penggunaan <i>Website</i>	40
2.3	Kerangka Pemikiran	43
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1	Pendekatan Penelitian	46
3.2	Penentuan Informan	47
3.3	Teknik Pengumpulan Data	50
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data	55
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	60
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
4.1.1	Sejarah Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.....	63
4.1.2	Profil Organisasi Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia	65
4.1.3	Tujuan dan Fungsi Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia	68
4.1.4	Struktur Organisasi Bagian Persidangan Paripurna	69
4.1.5	Tugas dan Fungsi Bagian Persidangan Paripurna	70
4.2	Hasil Penelitian	71
4.2.1	Kualitas Informasi Penggunaan <i>Website</i> DPR RI pada Laman Persidangan Paripurna Sekretariat Jenderal DPR RI.....	71
BAB V	PENUTUP.....	121

5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125
LAMPIRAN	128



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan sebagai Rujukan	21
Tabel 3.1 Informan Peneliti.....	50
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	61
Table 4.1 Hasil Observasi Penelitian.....	116



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Beranda Utama Situs DPR RI Laman Persidangan Paripurna	3
Gambar 1.2 Tampilan Menu pada Situs DPR RI Laman Persidangan Paripurna ..	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bagian Persidangan Paripurna.....	69
Gambar 4.2 Bentuk Keluaran (Tampilan) Laman Persidangan Paripurna Website DPR RI.....	113



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dan Informasi Data Bagian Persidangan Paripurna Sekretariat Jenderal DPR RI.....	129
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	130
Lampiran 3 Transkrip Wawancara.....	140
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	185
Lampiran 5 Hasil Cek Turnitin.....	190
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	191

