

**ANALISIS PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
YANG MENGGUNAKAN APLIKASI SINGO  
(Survei pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**INTANIA KUMALA DEWI  
NIM. 155030100111025**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2019**

## MOTTO

Having dream is a must, but it is not enough. Many things in life cannot be obtained only by dreaming. We should work hard, find the opportunity and brave to get it.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan terkhusus untuk :

Orangtua tercinta Ibunda Nurul Angraini dan Ayahanda Alm. H. Abdul Aziz, Kakakku Fitri Angraini, Irwan Munadi, Andis Yudianto dan Muyasaroh serta seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa selalu memberikan dukungan moril dan materil selama ini.

Almamater Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Analisis Pengaruh *E-service quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi SINGO (Survei pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang)

Disusun Oleh : Intania Kumala Dewi

NIM : 155030100111025

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

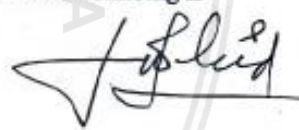
Malang, 15 Mei 2019

Dosen Pembimbing I



**Prof. Dr. Sumartono, MS**  
NIP. 19540916 198212 1 001

Dosen Pembimbing II



**Drs. Abdul Wachid, M.AP**  
NIP. 19561209 198703 1 008

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 20 Juni 2019  
Waktu : 10.00-11.00  
Skripsi Atas Nama : Intania Kumala Dewi  
Judul : Analisis Pengaruh *E-service quality* Terhadap Kepuasan  
Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi SINGO (Survei  
pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang)

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua



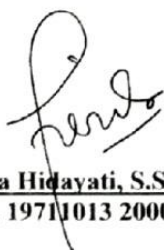
**Prof. Dr. Sumartono, MS**  
NIP. 19540916 198212 1 001

Anggota



**Drs. Abdul Wachid, M.AP**  
NIP. 19561209 198703 1 008

Anggota



**Firda Hidayati, S.Sos., MPA., DPA**  
NIP. 19711013 200003 2 001

Anggota



**Dr. M.R Khairul Muluk, S.Sos., M.Si**  
NIP. 19710510 199803 1 004

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak dapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 15 Mei 2019



**Intania Kumala Dewi**  
**NIM. 155030100111025**



## RINGKASAN

Intania Kumala Dewi, 2019. **Analisis Pengaruh *E-service quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi SINGO** (Survei pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang), Prof Dr. Sumartono, MS, Drs. Abdul Wachid, M.AP .

Pelayanan publik di Indonesia saat ini menjadi prioritas utama pemerintah dalam melayani masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan dapat menjadi tolak ukur penilaian kepuasan bagi masyarakat yang menggunakannya. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah saat ini sebagian besar berbasis elektronik, sehingga kualitas layanan yang dirasakan tidak lagi pelayanan yang bersifat tradisional. *E-service quality* atau kualitas layanan elektronik adalah evaluasi atau penilaian secara keseluruhan mengenai keunggulan dan kualitas layanan elektronik melalui internet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Efficiency*, *Fullfilment*, *System availability*, dan *Privacy* yang merupakan indikator dari *E-service quality* terhadap Kepuasan Masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dan eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Variabel penelitian meliputi *Efficiency*, *Fullfilment*, *System availability*, dan *Privacy* yang merupakan indikator dari *E-service quality* dan Kepuasan Masyarakat. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang yang menggunakan Aplikasi SINGO. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden diambil metode pengumpulan data menggunakan kuesioner . Analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, dan analisis statistik inferensial. Data penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25 for Windows.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Dari hasil analisis didapat koefisien determinasi sebesar 47,9% atau 48,0%. Artinya bahwa 48% variabel kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh *e-service quality*, sedangkan sisanya 52% variabel kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. (2) Variabel *Efficiency* ( $X_1$ ), *Fullfilment* ( $X_2$ ), *System availability* ( $X_3$ ) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ). Sedangkan variabel *Privacy* ( $X_4$ ) secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ). (3) *E-Service Quality* yang terdiri dari *Efficiency* ( $X_1$ ), *Fullfilment* ( $X_2$ ), *System availability* ( $X_3$ ) dan *Privacy* ( $X_4$ ) berdasarkan hasil uji F pada model regresi linier berganda menunjukkan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. (4) Variabel *fullfilment* ( $X_2$ ) yang meliputi memberikan layanan sesuai dengan apa yang diminta, jujur atas setiap pelayanan yang diberikan dan menanggapi permintaan pelayanan dengan cepat merupakan sub variabel *e-service quality* yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO.

Saran penelitian ini adalah (1) Meningkatkan kecepatan dan kemudahan aplikasi SINGO (2) Memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem (3) Meningkatkan jaminan keamanan aplikasi SINGO.

**Kata Kunci :** *E-service quality*, *Efficiency*, *Fullfilment*, *System availability*, *Privacy*, Kepuasan Masyarakat

## SUMMARY

Intania Kumala Dewi, 2019. **The Impact Analysis of E-Service Quality Towards Community Satisfaction Using SINGO Application (Survey on Sawojajar's Community, Malang)**, Prof Dr. Sumartono, MS, Drs. Abdul Wachid, M.AP .

Public services in Indonesia are currently the government's top priority in serving the community. The quality of services provided can be a benchmark. The services provided by the government are mostly based on electronics, so the quality of services received is no longer traditional. The quality of electronic services is the assessment of the quality of electronic services through the internet. Efficiency, Fulfillment, System availability, and Privacy which are indicators of e-quality services to community satisfaction using SINGO applications in Sawojajar Urban Village, Malang City.

This research is a kind of descriptive and explanatory research with quantitative discussion. Research variables contain Efficiency, Fullfilment, System availability, and Privacy which are indicators of E-service quality and Community Satisfaction. The population in this study was the people of Sawojajar Village, Malang City who used the SINGO Application. The sample in this study amounted to 100 respondents with a method of collecting data using a questionnaire. The analysis used is descriptive statistical analysis, and inferensial statistical analysis. The research data is processed using SPSS 25 for Windows.

The results of this study indicate that (1) From the results of the analysis obtained the determination coefficient of 47.9% or 48.0%. This means that 48% of community satisfaction variables will be influenced by e-service quality, while the remaining 52% of community satisfaction variables will be influenced by other variables not discussed in this study. (2) Efficiency variable (X1), Fullfilment (X2), System availability (X3) partially have a significant effect on community satisfaction (Y). While the Privacy variable (X4) partially has a non-significant effect on community satisfaction (Y). (3) E-Service Quality consisting of Efficiency (X1), Fullfilment (X2), System availability (X3) and Privacy (X4) based on the results of F test in multiple linear regression models shows that simultaneously has a significant effect on Community Satisfaction. (4) Fullfilment variable (X2) which includes providing services in accordance with what is requested, being honest with each service provided and responding to service requests quickly is a sub-variable e-service quality that predominantly influences people's satisfaction using the SINGO application.

Suggestions for this research are (1) Increasing the speed and convenience of the SINGO application (2) Improving and improving the quality of the system (3) Improving the security of the SINGO application security.

**Keywords** : *E-service quality, Efficiency, Fullfilment, System availability, Privacy, Community Satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis apat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh *E-service quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi SINGO (Survei pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang)”**. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) Universitas Brawijaya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., PhD selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Sumartono, MS selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta dengan sabar memberikan petunjuk serta arahan dalam penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikan

5. Bapak Drs. Abdul Wachid, M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta dengan sabar meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta dengan sabar memberikan petunjuk serta arahan dalam penulisan skripsi ini hingga dapat terselesaikan
6. Ibu Firda Hidayati, S.Sos., MPA., DPA dan Bapak Dr. M.R Khairul Muluk, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini agar bisa lebih baik.
7. Achmad Aziz Muchlisin yang selalu membantu, menemani, meluangkan waktu, mengantar kemanapun, mendengarkan keluh kesah dan juga memberikan semangat serta dorongan hingga skripsi ini selesai.
8. Kakak panutan sekaligus pembimbingku, Hanang Ilham Yohana yang selalu memberikan bimbingan, arahan, masukan serta motivasi kepada penulis agar selalu bersemangat dan tidak bermalas-malas dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terbaiku “Lulus Bareng 2019” : Lailiyatul Qadaria dan Inggrit Dian yang selalu meluangkan waktu untuk membantu dan menemani, yang tidak pernah bosan untuk saling support dan memberikan dukungan maupun motivasi satu sama lain hingga skripsi ini selesai.
10. Sahabat gabut dari Sekolah Menengah Atas Lailatun Nuzulia, Widya Rahma, Selfi Dwi Rara, Lydia Octalina yang selalu memberi dukungan, masukan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan organisasi HUMANISTIK terutama Departemen Pengembangan Sumberdaya Mahasiswa (PSDM) Periode 2016 yaitu Reva, Jafar, Abdul,

- Rio, Tya, Kak Fardhib, Uni dan Abah Ranga yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat Kos dan Teknik PWK ku Adel, Devana, Olif, Dyah, Retta, dan Gemma yang menemani, meluangkan waktu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
  13. Seluruh teman-teman seperjuangan yang tidak bisa penulis sebut satu per satu, terima kasih atas dukungan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 15 Mei 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
LEMBAR ORISINALITAS .....	vi
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SUMMARY .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian .....	12
E. Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Pengaruh <i>E-service quality</i> terhadap Kepuasan Masyarakat.....	21
C. Konsep Pelayanan Publik .....	22
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	22
2. Jenis Pelayanan Publik.....	23
D. Teori Kualitas Pelayanan.....	24
1. Kualitas Pelayanan.....	24
2. Dimensi Kualitas Layanan.....	25
E. Teori <i>E-service quality</i> .....	27
2. Dimensi <i>E-service quality</i> .....	28

3. Gap Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	33
F. Kepuasan Masyarakat.....	34
1. Definisi Kepuasan Masyarakat .....	34
2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	35
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	36
4. Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan .....	38
5. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	39
G. Kerangka Konsep .....	39
H. Hipotesis .....	40

**BAB III METODE PENELITIAN** ..... 43

A. Jenis Penelitian .....	43
B. Lokasi Penelitian .....	43
C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran .....	44
1. Variabel.....	44
2. Definisi Operasional .....	45
3. Skala Pengukuran .....	47
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	48
1. Populasi.....	48
2. Sampel .....	49
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	50
E. Pengumpulan Data.....	51
1. Sumber Data .....	51
2. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3. Instrumen Penelitian .....	53
F. Uji Instrumen.....	54
1. Uji Validitas .....	54
2. Uji Reliabilitas .....	55
G. Teknik Analisis Data .....	56
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	56
2. Analisis Statistik Inferensial .....	58
H. Uji Hipotesis .....	561
1. Uji Parsial (t).....	61
2. Uji Simultan (F) .....	62



3. Sumbangan Efektif (SE) .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	64
1. Sejarah Singkat Kota Malang .....	64
2. Letak Geografis Kota Malang.....	65
3. Visi Misi Kota Malang .....	68
4. Gambaran Umum Kelurahan Sawojajar .....	70
B. Deskripsi Responden Dalam Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	73
2. Deskripsi Responden Menurut Usia .....	73
3. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	74
4. Deskripsi Responden Menurut Intensitas Penggunaan.....	75
5. Deskripsi Responden Menurut Informasi Tentang Aplikasi .....	76
6. Deskripsi Responden Menurut Alasan Menggunakan.....	76
C. Analisis Data .....	76
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	76
2. Analisis Statistik Inferensial.....	88
D. Uji Hipotesis .....	995
1. Uji Parsial (t).....	95
2. Uji Simultan (F) .....	96
3. Sumbangan Efektif (SE) .....	98
D. Pembahasan .....	999
1. Pengaruh Variabel <i>Efficiency</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat ..	100
2. Pengaruh Variabel <i>Fullfilment</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat	101
3. Pengaruh Variabel <i>System Availability</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	102
4. Pengaruh Variabel <i>Privacy</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	103
5. Pengaruh Variabel <i>Efficiency, Fullfilment, System Avaailability</i> dan <i>Privacy</i> Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	105
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>109</b>
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran .....	110





<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>
-----------------------------	------------

### DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2. Definisi Operasional.....	45
Tabel 3. Skala Likert .....	48
Tabel 4. Data Penduduk dan Pengguna Aplikasi SINGO .....	48
Tabel 5. Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 7. Kriteria Nilai Mean.....	58
Tabel 8. Luas Kecamatan dan Presentase Terhadap Luas Kota Malang..... Tahun 2018.....	67
Tabel 9. Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Malang Menurut Kecamatan Tahun 2016-2018.....	68
Tabel 10. Jenis Kelamin Responden.....	73
Tabel 11. Usia Responden.....	73
Tabel 12. Pekerjaan Responden.....	74
Tabel 13. Intensitas Penggunaan Aplikasi SINGO.....	75
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Efficiency</i> .....	77
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Fullfilment</i> .....	80
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel <i>System Availability</i> .....	82
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Privacy</i> .....	84
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Masyarakat</i> .....	86
Tabel 19. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov tes Kepuasan Masyarakat.....	89
Tabel 20. Hasil Uji Multikolinieritas.....	90
Tabel 21. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	91
Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Korelasi (R).....	94
Tabel 24. Hasil Uji F .....	97
Tabel 25. Hasil Sumbangan Efektif (SE) .....	98



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Dugaan Mal Administrasi .....	2
Gambar 2. Instansi Terlapor Melakukan Maladministrasi.....	3
Gambar 3. Model Konsep .....	40
Gambar 4. Model Hipotesis .....	41
Gambar 5. Peta Administrasi Kota Malang .....	66
Gambar 6. Peta Administrasi Kelurahan Sawojajar.....	70
Gambar 6. Model Hasil Penelitian .....	97



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat-Surat Penelitian .....	116
Lampiran 2. Pengisian Kuesioner .....	118
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	119
Lampiran 4. Data Responden .....	123
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas .....	136
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	138
Lampiran 7. Hasil Analisis Deskriptif .....	141
Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas One Sampel Kolmogorov Test .....	143
Lampiran 9. Hasil Uji Multikolinieritas .....	144
Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	145
Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	145
Lampiran 12. Distribusi t Tabel .....	147
Lampiran 13. Distribusi F Tabel .....	148
Lampiran 14. Curriculum Vitae .....	149



## BAB I

### PENDAHULUAN

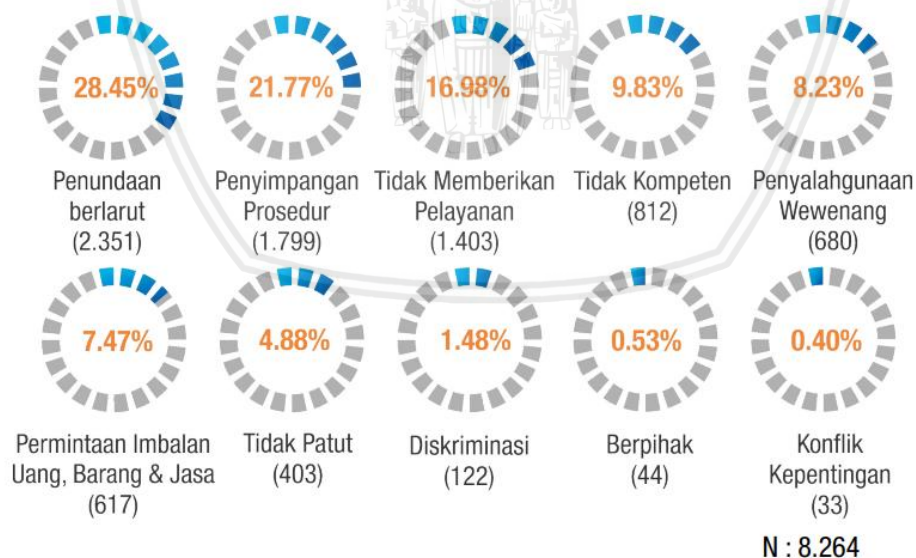
#### A. Latar Belakang

Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di semua sektor. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyebutkan bahwa segala bentuk pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik di tingkat pusat, daerah maupun Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik memiliki hubungan yang erat antara pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Artinya bahwa masyarakat sebagai warga negara harus diberikan pelayanan semaksimal mungkin oleh pemerintah. Pemerintah dianggap sebagai *public service provider* atau penyedia jasa layanan yang terus mengupayakan perbaikan pelayanan sesuai era dan tuntutan perkembangan zaman. Hal tersebut berkaitan dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya

tingkat kesejahteraan yang mengakibatkan permintaan pelayanan publik yang terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya (Kamarni,2011:84).

Pelayanan publik merupakan ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas maka pelaksanaan otonomi daerah dikatakan berhasil (Hardiyansyah, 2011). Saat ini, pelayanan publik banyak diidentikkan dengan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, lamban, membutuhkan waktu yang lama, membutuhkan banyak biaya, dll (Yusriadi,2017:100). Pelayanan publik yang mengecewakan disertai dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh masyarakat menyebabkan masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan (Nugraheni, 2015:3). Rendahnya mutu pelayanan publik tersebut dapat menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Hal tersebut dibuktikan oleh data laporan dugaan mal administrasi di Indonesia yang dilakukan Ombudsman.



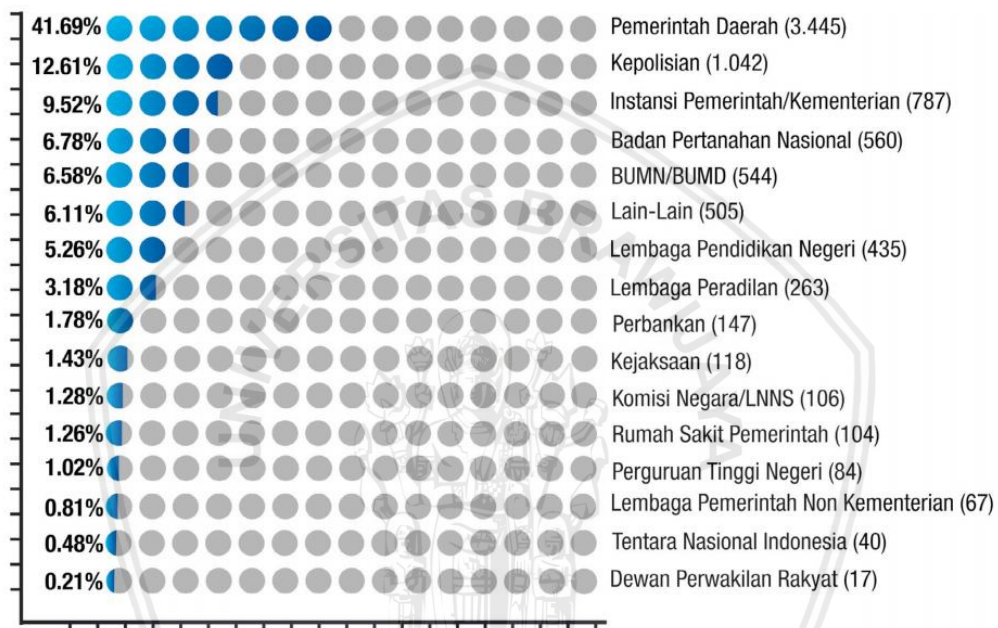
**Gambar 1. Dugaan Mal Administrasi**

Sumber : Data Sekunder Hasil Penelitian ( Laporan Tahunan Ombudsman 2017) 2019

Menurut gambar 1 diatas dapat diketahui bahwa terdapat banyak klasifikasi dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh instansi publik di



Indonesia. Apabila diurut berdasarkan persentasenya maka terdapat tiga dugaan maladministrasi terbanyak yang sering dilakukan oleh instansi publik yaitu penundaan berlarut 2.351 laporan (28,45%), penyimpangan prosedur 1.799 laporan (21,77%), dan tidak memberikan pelayanan sebanyak 1.403 laporan (16,98%). Selain itu, adapun klasifikasi instansi terlapor yaitu :



**Gambar 2. Instansi Terlapor Melakukan Maladministrasi**

Sumber : Data Sekunder Hasil Penelitian (Laporan Tahunan Ombudsman 2017) 2019

Menurut gambar 2 diatas, terdapat 16 klasifikasi instansi di Indonesia yang banyak dilaporkan melakukan maladministrasi. Adapun tiga instansi terbanyak yang dilaporkan yaitu pemerintah daerah sebanyak 3.445 laporan (41.69%), kepolisian sebanyak 1.042 laporan (12.61%), dan instansi pemerintah/kementerian sebanyak 787 laporan (9.52%). Berdasarkan kedua gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa dugaan maladministrasi terbanyak yang dilakukan oleh instansi pemerintahan adalah penundaan pelayanan yang berlarut dan instansi pemerintahan yang banyak melakukan maladministrasi adalah pemerintah daerah.

Adanya masalah tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah masih sangat rendah sehingga perlu adanya pembaharuan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan.

Era globalisasi dengan perkembangan bidang teknologi dan informasi mendorong sebuah paradigma baru yaitu *e-Government* yang merupakan sebuah reformasi dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu pada keterbukaan informasi publik yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk memberikan informasi tentang kegiatan pemerintahan yang berlangsung (Risnandar, 2014:2). Munculnya *e-government* disebabkan karena adanya permasalahan dalam pelayanan publik seperti pemerintah yang terkenal dengan birokrasinya yang boros, lambat dan fungsional (Hardiansyah,2011:108). *E-government* juga bertujuan agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik (Nugraha,2018:33). Kemajuan dalam bidang teknologi mendorong pemerintah untuk mengimplementasikan teknologi dalam memperbaharui pelayanannya. Kemampuan pemerintah dalam menerapkan teknologi akan semakin membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Saat ini banyak instansi pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah yang menciptakan inovasi dalam mengembangkan pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang merupakan titik awal penerapan teknologi informasi di bidang pemerintahan. Akhir-akhir ini upaya pengembangan *e-government* sedang giat-giatnya dilakukan kalangan instansi publik. Instansi publik seperti kementerian, lembaga pemerintah non kementerian,

pemerintah daerah provinsi, kota dan kabupaten yang menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji (Nugraha,2018:33).

Pemerintah dalam bidang layanan publik mengadopsi penggunaan *e-Government* dengan adanya inovasi yang diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Sistem layanan elektronik atau *e-service* adalah suatu aplikasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Wijaya,2017:207). *E-service* mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanan *online* melalui internet maupun layanan digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan. Dalam perkembangannya, *e-service* menggantikan model pelayanan yang bersifat tradisional dan juga *self service* (Muallidin,2015:8). *E-service* muncul karena adanya pengaruh lingkungan dan globalisasi yang membuat organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas (Wijaya,2017:207).

Kualitas layanan yang mengandalkan internet dapat menghasilkan layanan lebih baik untuk organisasi maupun perusahaan yang menerapkannya maupun individu itu sendiri (Komara,2013:109). Layanan berbasis *online* pengukuran dimensi kualitas pelayanan tentunya berbeda dengan yang berwujud. *E-service quality* merupakan sebuah pengembangan terhadap kualitas layanan. *E-service quality* adalah kualitas dari pelayanan media elektronik (Lasyakka,2015:2). *E-service quality* merupakan salah satu model dari *service quality*. *E-service quality* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan menggunakan jaringan internet (Widiaputri, 2018:2). Kualitas layanan elektronik secara luas dilihat sebagai penilaian pembeli sejauh mana penjual memfasilitasi pengiriman yang cepat tanggap layanan secara efektif dan efisien (Zeithaml,2002:363).

Adapun 4 dimensi dengan 22 item yang digunakan mengukur *e-servqual* yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability* dan *privacy* (Parasuraman, 2005:7). Adanya layanan elektronik dapat membuat masyarakat menjadi lebih efisien untuk mendapatkan layanan publik dalam hal waktu dan biaya. Demikian pula ketersediaan dan kelengkapan informasi serta kemudahan dalam melakukan transaksi juga menjadi pilihan masyarakat dalam mendapatkan layanan pemerintah.

Layanan elektronik yang tidak mempertemukan secara tatap muka antara masyarakat dengan pemerintah sangat penting untuk mendapatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan elektronik yang dapat dinikmati oleh masyarakat dengan mudah dan nyaman akan menciptakan suatu kepuasan yang akan dirasakan oleh masyarakat (Komara, 2013:109). Hal tersebut berarti bahwa layanan elektronik yang tidak mempertemukan secara tatap muka antara pengguna dan penyedia layanan sangat penting untuk menentukan dan mendapatkan kepuasan masyarakat. *Service quality* pada layanan elektronik yang dirasakan oleh masyarakat akan menimbulkan evaluasi mengenai layanan yang telah digunakan. Ekspektasi layanan yang diharapkan dengan kenyataan layanan yang didapatkan membuat masyarakat merasakan kepuasan dan ketidakpuasan.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama organisasi publik dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin keberlangsungan organisasi (Hardiyansyah, 2011). Kualitas pelayanan dapat dinilai oleh orang-orang yang mendapatkan dan menggunakan pelayanan. Pelayanan publik yang dilaksanakan dengan baik dan berkualitas akan membuat citra pelayanan semakin baik oleh masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka kualitas pelayanan adalah ketetapan

masyarakat yang merupakan kenyataan dari realita yang ada dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Hal tersebut tergantung dari kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Apabila pengalaman yang diperoleh berbeda antara pelayanan *offline* dan *online* maka kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan *online* akan berbeda dengan *offline*.

Menurut Kotler (2005) dalam (Trisnawati, 2015:2120) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sedangkan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan dengan harapan (Lorena,2018:9). Definisi kepuasan masyarakat sering disamakan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut (Siswidiyanto, 2013:982). Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkan (Arisman,2013:4). Kepuasan masyarakat tersebut tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan elektronik. Penyedia layanan harus memberikan layanan yang berkualitas karena hal tersebut merupakan suatu keunggulan yang kompetitif.

Penelitian Tobagus (2018) menyebutkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara *e-service quality* dengan *customer satisfaction*. Hal tersebut

dibuktikan apabila *e-service* meningkat maka akan diikuti pula oleh peningkatan *customer satisfaction*. Ting, *et al* (2016:4) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas layanan yang diberikan secara *online* atau disebut dengan *e-service quality* (e-SERVQUAL) merupakan faktor utama yang menyebabkan konsumen mau untuk menggunakan layanan.

Kota Malang merupakan kota yang memiliki jumlah penduduk terbanyak kedua setelah Surabaya di Jawa Timur (BPS, 2018). Dengan memiliki penduduk banyak maka kebutuhan akan pelayanan publik di Kota Malang juga semakin besar dibandingkan dengan kota-kota lainnya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah satu organisasi perangkat daerah yang banyak memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Dalam mendukung upaya pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang membuat program inovasi dalam menuntaskan permasalahan administrasi kependudukan. Inovasi GAMPIL merupakan inovasi di bidang pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Program tersebut telah mendapatkan penghargaan *Public Service of The Year* Provinsi Jawa Timur Tahun 2018 (Purbandini, 2018).

Penghargaan yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut memotivasi jajaran pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan juga oleh Pemerintah Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Pemerintah kelurahan sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, benar, dan aman. Kebutuhan masyarakat yang semakin banyak dan kompleks mengharuskan aparat



pemerintah yang ada di wilayah lingkup pemerintahan terkecil seperti kelurahan untuk memperbaharui pelayanannya.

Kelurahan Sawojajar merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan publik tingkat kelurahan. Kelurahan Sawojajar merupakan satu dari dua kelurahan yang menerapkan pelayanan publik tingkat kelurahan berbasis teknologi di Kota Malang. Salah satu pelayanan yang ada adalah pelayanan administratif. Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang *Online*) adalah inovasi layanan publik Kelurahan Sawojajar yang memberikan kemudahan kepada warganya dalam mengurus pelayanan administratif. Berbagai macam pelayanan seperti pembuatan KTP, KK, IMB dan berbagai surat izin dapat diakses di aplikasi tersebut. Berkat inovasinya, Kelurahan Sawojajar dinobatkan sebagai kelurahan terbaik dalam ajang otonomi award tahun 2017 (Oktavia, 2017). Aplikasi SINGO juga mengantarkan Kelurahan Sawojajar sebagai pemenang lomba desa atau kelurahan yang digelar oleh Kementerian Dalam Negeri pada Tahun 2017. (Ira, 2018)

Aplikasi SINGO adalah salah satu pelayanan administrasi kelurahan elektronik yang dapat dinikmati langsung oleh masyarakat. Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) layanan elektronik aplikasi SINGO yang dirasakan oleh masyarakat akan menimbulkan evaluasi mengenai layanan yang telah digunakan. Analisis *e-service quality* diperlukan untuk mengukur kualitas layanan elektronik aplikasi SINGO dengan tujuan untuk melihat apakah masyarakat mendapatkan manfaat dari pelayanan elektronik tersebut.

Pelayanan administrasi kelurahan sebelum adanya aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar dilakukan secara manual. Masyarakat harus mengurus berkas secara manual dengan pergi ke RT, RW, Kelurahan sehingga memakan waktu yang lama. Aplikasi SINGO merupakan aplikasi pelayanan elektronik tingkat kelurahan yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Sejak adanya aplikasi ini pelayanan administrasi kelurahan dapat dilakukan dengan mudah secara *online* di rumah tanpa menghabiskan waktu, biaya dan tenaga. Pengelolaan aplikasi secara *online* menyebabkan kelemahan-kelemahan yang ada pada pelayanan yang seringkali terjadi sebelum adanya aplikasi tersebut dapat diminimalisir. Fenomena aplikasi SINGO sebagai salah satu aplikasi layanan publik berbasis elektronik menjadikan hal yang menarik untuk diteliti. Hal ini diduga bahwa layanan melalui aplikasi SINGO dapat memberikan manfaat yang besar terhadap kepuasan masyarakat pengguna apabila pelayanan aplikasi SINGO tersebut diberikan secara berkualitas.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik melakukan sebuah penelitian berjudul : **“Analisis Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi SINGO”** (Survey pada Masyarakat di Kelurahan Sawojajar yang Menggunakan Aplikasi SINGO)

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sejauhmanakah pengaruh *efficiency* terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang ?

2. Sejauhmanakah pengaruh *fullfilment* terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang ?
3. Sejauhmanakah pengaruh *system availability* terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang?
4. Sejauhmanakah pengaruh *privacy* terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang ?
5. Sejauhmanakah pengaruh *efficiency, fullfilment, system availability*, dan *privacy* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh *efficiency* terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.
2. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh *fulfillment* terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.
3. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh *system availability* terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

4. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh *privacy* terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.
5. Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh *efficiency, fulfillment, system availability*, dan *privacy* secara simultan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

#### **D. Kontibusi Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain :

1. Kontribusi Akademis

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai kajian dalam bidang studi administrasi publik tentang pelayanan publik khususnya kualitas pelayanan elektronik atau *e-service quality* yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan dapat dijadikan dasar pengembangan penelitian selanjutnya.

- b. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman dibidang penelitian sehingga dapat menambah wawasan khususnya mengenai *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat.

2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan pertimbangan, masukan, dan saran kepada pihak-pihak terkait khususnya

pemerintah Kelurahan Sawojajar maupun pemerintah Kota Malang dalam memberikan pelayanan elektronik yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

b. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik dan menjadi pedoman dalam menilai kualitas pelayanan publik elektronik (*e-service quality*)

### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai skripsi ini agar pembaca mampu dengan mudah dan benar memahami makna yang ada dalam penelitian ini. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penelitian mengenai alasan yang mendasari peneliti untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Dinoyo. Selain itu pada bab ini juga berisi rumusan masalah yang diteliti, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, landasan teoritis yang meliputi: teori *e-service quality* dan kepuasan masyarakat.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti yang meliputi : jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, variabel, definisi konsep dan definisi operasional, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, skala pengukuran, teknik analisis data, uji validitas dan reliabilitas dan uji hipotesis.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai penyajian data yang meliputi hasil penelitian, analisis, dan interpretasi data.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab terakhir ini menyajikan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya dan saran-saran sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kelurahan Sawojajar maupun Kota Malang yang diharapkan dapat memberikan manfaat.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan erat dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tobagus (2018)

Penelitian ini dilakukan oleh Anita Tobagus (2018) berjudul “Pengaruh *E-service quality* Terhadap *E-Satisfaction* pada Pengguna di Situs Tokopedia”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *e-service quality* terhadap *e-satisfaction* serta untuk mengukur penilaian pembeli terhadap *e-service quality* dan *e-satisfaction* di Tokopedia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *e-satisfaction* di Tokopedia.

2. Widiaputri, et al (2018)

Penelitian ini dilakukan oleh Yustisi Suci Widiaputri, Suharyono, dan Aniesa Samira Bafadhal (2018) berjudul “Pengaruh *E-service quality* Terhadap *Perceived Value* dan *E-Customer satisfaction* (Survei pada Pelanggan Go-Ride yang menggunakan *Mobile Application* Go-Jek di Kota Malang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *e-service quality* terhadap *perceived value*, mengetahui dan menjelaskan pengaruh *e-service quality* terhadap *e-customer satisfaction* dan mengetahui serta menjelaskan pengaruh *perceive value* terhadap

*customer satisfaction*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-service quality* (X) berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Value* (Y<sub>1</sub>) *E-service quality* berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer satisfaction* (Y<sub>2</sub>), dan *Perceived Value* (Y<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap *E-Customer satisfaction* (Y<sub>2</sub>).

### 3. Komara (2013)

Penelitian ini dilakukan oleh Anton Tirta Komara (2013) berjudul “Pengaruh *E-service quality* dan *E-Recovery Service quality* Terhadap *E-Satisfaction* serta Implikasinya pada *E-Loyalty* Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia”. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya hubungan *E-Service Quality*, *E-Recovery Service quality* pelanggan maskapai penerbangan Air Asia serta mengetahui pengaruh *E-service quality*, *E-Recovery Service quality* terhadap *Customer E-Satisfaction* pelanggan maskapai penerbangan Air Asia serta dampaknya pada customer *E-Loyalty*. Teknik analisis data menggunakan *Path Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan berbasis elektronik secara teori harus ditingkatkan, layanan berbasis elektronik terbukti dapat memuaskan pelanggan yang akhirnya menjadi pelanggan yang loyal.

### 4. Jonathan (2013)

Penelitian ini dilakukan oleh Hansel Jonathan (2013) yang berjudul “Analisis Pengaruh *E-service quality* Terhadap *Customer satisfaction* yang Berdampak pada *Customer Loyalty* PT Bayu Buana Travel TBK”. Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui *E-service quality* terhadap *Customer satisfaction* serta dampaknya terhadap *Customer Loyalty*. Teknik analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modelling* dan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-service quality* memiliki pengaruh terhadap *Customer satisfaction*, *Customer satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Customer Loyalty*, *E-service quality* memiliki pengaruh terhadap *Customer Loyalty*, dan *E-service quality* dan *Customer satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Customer Loyalty*.

5. Akbar dan Djatmiko (2013)

Penelitian ini dilakukan oleh Ario Arzaq Akbar dan Tjahjono Djatmiko, Ir., MBA yang berjudul “Pengaruh *E-service quality* Terhadap *E-Customer satisfaction* dan *E-Customer Loyalty* pada Lazada.co.id. Tujuan Penelitian ini adalah mengukur penilaian pelanggan terhadap variabel *E-service quality*, *E-Customer satisfaction*, dan *E-Customer Loyalty* serta mengevaluasi pengaruh variabel *E-service quality*, *E-Customer satisfaction*, dan *E-Customer Loyalty*”. Penelitian ini adalah deskriptif kausal dengan teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer satisfaction*, *E-Customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *E-Customer Loyalty*, *E-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *E-Customer Loyalty* dan *E-service quality* berpengaruh tidak langsung terhadap *E-Customer Loyalty* dan *E-Customer satisfaction*.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Sampel	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Anita Tobagus (2018)	Pengaruh <i>E-service quality</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i> pada Pengguna di Situs Tokopedia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-service quality</i></li> <li>2. <i>E-Satisfaction</i></li> </ol>	137 orang responden yang sudah pernah bertransaksi minimal 2 kali sukses dan melakukan transaksi sebagai pembeli	Regresi Linear Sederhana	<i>E-service quality</i> berpengaruh terhadap <i>E-Satisfaction</i> di Tokopedia. Hubungan ini ditemukan berpengaruh secara positif dan signifikan. Diantara ketujuh dimensi <i>E-service quality</i> , dimensi <i>privacy</i> adalah dimensi yang dominan.
2	Widiaputri, et al (2018)	Pengaruh <i>E-service quality</i> Terhadap <i>Perceived Value</i> dan <i>E-Customer satisfaction</i> (Survei pada Pelanggan Go-Ride yang menggunakan <i>Mobile Application</i> Go-Jek di Kota Malang)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-Service</i></li> <li>2. <i>Perceived Value</i></li> <li>3. <i>E-Customer satisfaction</i></li> </ol>	116 orang responden pelanggan Go-Ride yang menggunakan <i>application</i> Go-Jek di Kota Malang	Analisis statistik deskriptif dan analisis jalur	Variabel <i>E-service quality</i> terbukti berpengaruh signifikan terhadap variabel <i>E-Satisfaction</i> .

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Sampel	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
3	Anton Tirta Komara (2013)	Pengaruh <i>E-service quality</i> dan <i>E-Recovery Service quality</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i> serta Implikasinya pada <i>E-Loyalty</i> Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-service quality</i></li> <li>2. <i>E-Recovery Service quality</i></li> <li>3. <i>E-Satisfaction</i></li> <li>4. <i>E-Loyalty</i></li> </ol>	349 orang responden pelanggan jasa Air Asia yang tergabung dalam komunitas backpacker dunia	Analisis Path	Layanan berbasis elektronik terbukti dapat memuaskan pelanggan yang akhirnya menjadi pelanggan yang loyal dan terdapat beberapa unsur layanan yang harus ditingkatkan.
4	Hansel Jonathan (2013)	Analisis Pengaruh <i>E-service quality</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i> yang Berdampak pada <i>Customer Loyalty</i> PT Bayu Buana Travel TBK	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-service quality</i></li> <li>2. <i>Customer satisfaction</i></li> <li>3. <i>Customer Loyalty</i></li> </ol>	50 pelanggan online PT Bayu Buana Travel Tbk	Metode <i>Importance Performnce Analysis (IPA)</i> dan metode <i>Structural Equation Model</i>	<i>E-service quality</i> pada <i>website</i> bayubuanatravel.com memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> . Pengaruh itu disebabkan oleh pengalaman pelanggan secara langsung dapat merasakan baik buruknya <i>e-service quality</i> .

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul	Variabel	Sampel	Teknik Analisis Data	Hasil Penelitian
5	Ario Arzaq Akbar dan Tjahjono Djatmiko (2013)	Pengaruh <i>E-service quality</i> Terhadap <i>E-Customer satisfaction</i> dan <i>E-Customer Loyalty</i> pada Lazada.co.id. Tujuan Penelitian ini adalah mengukur penilaian pelanggan terhadap variabel <i>E-service quality</i> , <i>E-Customer satisfaction</i> , dan <i>E-Customer Loyalty</i> serta mengevaluasi pengaruh variabel <i>E-service quality</i> , <i>E-Customer satisfaction</i> , dan <i>E-Customer Loyalty</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>E-service quality</i></li> <li>2. <i>E-Customer satisfaction</i></li> <li>3. <i>E-Customer Loyalty</i></li> </ol>	385 orang responden yang telah melakukan transaksi lebih atau sama dengan dua kali di Lazada.co.id	<i>Structural Equation Model</i>	<i>E-service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>E-Customer satisfaction</i> Lazada

Sumber: Data sekunder hasil penelitian yang diolah (Tobagus (2018), Widiaputri, et all (2018), Komara (2013), Jonathan (2013), dan Akbar dan Djatmiko (2013)) 2019

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang telah dijabarkan diatas. Perbedaan tersebut terletak pada variabel yang diteliti dan objek penelitian. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah *e-service quality* dan kepuasan masyarakat atau pelanggan. Hal lain yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini digunakan untuk meneliti fenomena di lingkungan organisasi publik. Fokus yang terdapat pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

#### **B. Pengaruh *E-service quality* terhadap Kepuasan Masyarakat**

Pertumbuhan jumlah penduduk dan perkembangan teknologi informasi saat ini menimbulkan banyak tuntutan kebutuhan masyarakat kepada pemerintah. Perkembangan kebutuhan tersebut menuntut pemerintah untuk lebih berinovasi dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik menggunakan perkembangan teknologi saat ini. Pemanfaatan media *online* dan internet dirasa lebih efektif dan efisien. Saat ini banyak organisasi pemerintah menciptakan inovasi pelayanan publik untuk mempermudah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pembaharuan layanan maupun penambahan fitur terus dilakukan pemerintah. Hal tersebut dilakukan agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian dilakukan oleh Tobagus (2018:9) menunjukkan bahwa seluruh dimensi *e-service quality* memiliki dampak positif dan signifikan serta *e-service quality* dan *e-customer satisfaction* memiliki hubungan yang searah yaitu



apabila *e-service quality* meningkat maka *e-satisfaction* juga meningkat. Widiaputri (2018:8) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa kemudahan dalam *e-service quality* akan menciptakan *e-customer satisfaction*. Sedangkan Komara (2013:114) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa layanan berbasis elektronik jika ditingkatkan terus menerus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hasil penelitian oleh Djatmiko (2016:149) juga menunjukkan bahwa *e-service quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *e-customer satisfaction*.

### C. Konsep Pelayanan Publik

#### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hardiyansyah,2011:11). Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan

administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sadu Wasistiono (2001:51-52) dalam Hardiansyah (2011:10) menjelaskan bahwa :

Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## **2. Jenis Pelayanan Publik**

Jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis pelayanan publik antara lain :

### **a. Pelayanan Administratif**

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Dokumen tersebut seperti KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan Tanah, dan sebagainya.

### **b. Pelayanan Barang**

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang digunakan publik seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik seperti pendidikan, kesehatan, transportasi dan sebagainya.

## D. Teori Kualitas Pelayanan

### 1. Kualitas Pelayanan

Dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun organisasi publik. Goetsh dan Davis mendefinisikan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi harapan (Hardiansyah, 2011:36). Sedangkan, pelayanan merupakan proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas *intangible* yang biasa dan terjadi karena adanya interaksi antar pelanggan dan karyawan serta hal lain yang disediakan oleh perusahaan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Parasuraman mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan telah dikonseptualisasikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan atas pelayanan dan jasa yang diterima (Parvez, 2009:29). Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil persepsi masyarakat yang terbentuk dengan membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan. Artinya, tingkat kualitas pelayanan dipandang dari sudut pandang pengguna layanan. Apabila pelayanan yang

diterima oleh masyarakat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

## 2. Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan sebagaimana diungkapkan oleh Parasuraman et al (1988) dalam Tjiptono (2011:198), yaitu :

- a. Reliabilitas, adalah kemampuan organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat, segera sehingga dapat memuaskan pelanggan.
- b. Daya Tanggap adalah kemampuan dalam memberikan informasi kapan jasa akan diberikan dan tanggap terhadap memberikan tanggapan atas keluhan-keluhan yang ada serta tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat.
- c. Jaminan, adalah pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf.
- d. Empati, adalah kemudahan dalam menjalin hubungan serta komunikasi yang baik, pemahaman yang baik akan kebutuhan para pelanggan.
- e. Bukti Fisik, adalah sarana fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana yang dimiliki.

Dimensi kualitas layanan tersebut sudah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan diberbagai organisasi bisnis maupun publik. Namun, dimensi tersebut dinilai kurang efisien apabila digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik (*e-service quality*). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Parasuraman (2005) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan perlu dirumuskan kembali agar dapat digunakan dalam konteks layanan elektronik (*e-service*) yang sangat berbeda dengan kualitas layanan tradisional, karena layanan elektronik mempunyai tiga aspek menonjol, yaitu :

- a. Tidak adanya staf penjualan  
Pada layanan elektronik, tidak terdapat layanan pertemuan antara pelanggan dengan penjual seperti dalam layanan tradisional.
- b. Tidak ada unsur nyata tradisional  
Proses pelayanan dalam layanan elektronik (*e-service*) akan selesai dalam lingkungan virtual dengan beberapa elemen yang tidak berwujud
- c. Self-service pelanggan.  
Pada layanan elektronik, pelanggan melakukan self-service dalam pembelian dan menyadari kontrol dalam proses bisnis.

Adapun perbedaan khas antara layanan elektronik (*e-service*) dan layanan tradisional adalah interaksi antara manusia yang telah digantikan oleh mesin. Perbedaan lain yaitu dalam *e-service quality* pelanggan atau masyarakat berkomunikasi dengan perusahaan atau organisasi hanya melalui situs web yang bergantung pada visual dan suara, sedangkan pada *service quality* pelanggan atau masyarakat menggunakan semua panca indra. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dimensi dalam kualitas layanan (*service quality*) tidak cocok digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik (*e-service quality*). Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa yang menjadi asas, prinsip, dan standar pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dari hasil pengamatan peneliti menyatakan bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh pemerintah sangat sulit digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*), karena pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai

dasar peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat menggambarkan hasil penelitian yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan.

## E. Teori *E-service quality*

### 1. *E-service quality*

*E-service quality* atau dikenal dengan *E-servqual* merupakan versi baru dari *service quality* (*Servqual*). Perkembangan teknologi yang semakin maju menyebabkan pelayanan publik sangat penting untuk dikembangkan. Dalam dunia digital, *service quality* disebut juga dengan *e-service quality* atau pelayanan elektronik. *E-service quality* merupakan pengembangan kualitas jasa tradisional atau cara lama menjadi layanan elektronik menggunakan perkembangan teknologi saat ini yaitu internet. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Parasuraman dalam Purbawati (2016:129) bahwa *e-service quality* atau kualitas layanan elektronik adalah sejauh mana sebuah *website* mampu memfasilitasi kegiatan konsumen seperti transaksi pembelian barang, dan pengiriman produk secara efektif dan efisien. Sedangkan menurut Rowley (2006) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) mendefinisikan bahwa *e-service quality* adalah perbuatan, usaha ataupun pertunjukan yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi. Berdasarkan pendapat tersebut disimpulkan bahwa *e-service quality* adalah evaluasi dan penilaian secara keseluruhan mengenai keunggulan dan kualitas layanan elektronik melalui internet. *E-service quality* adalah adaptasi dan perluasan model tradisional *service quality* yang lebih mudah.

## 2. Dimensi *E-service quality*

Dalam mengukur kualitas layanan elektronik akan berbeda dengan pengukuran kualitas layanan tradisional. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Parasuraman (2005:7) yaitu dalam menentukan dimensi *e-service quality* perlu untuk merumuskan kembali dimensi-dimensi yang ada karena *e-service quality* sangat berbeda dengan *service quality*. Beberapa penelitian menyebutkan berbagai macam dimensi *e-service quality*, seperti Francis & White (2002) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) yang mendefinisikan dimensi *e-service quality* berupa fungsi web, deskripsi atribut produk, kondisi kepemilikan, pengiriman, layanan pelanggan dan keamanan. Sedangkan menurut Ho & Lee (2007) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) dimensi *e-service quality* berupa kualitas informasi, keamanan, kemudahan penggunaan, ketersediaan, kustomisasi, masyarakat, responsif, serta indikator penting berupa pemenuhan pengiriman.

Menurut Jeong & Lamabert (2001) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) menyebutkan dimensi dasar dalam *e-service quality* meliputi *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *perceived accessibility*. Kaynama dan Black (2000) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) mendefinisikan dimensi yang paling penting dalam *e-service quality* adalah isi dan tujuan, aksesibilitas, navigasi, desain dan presentasi, responsif, latar belakang, dan personalisasi serta kustomisasi. O'Connor (2003) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) menyebutkan dimensi *e-service quality* meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, kecepatan pembaruan, tingkat



lalu lintas, integrasi dan keamanan. Sedangkan Kim & Lee (2004) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) menyebutkan konten informasi, struktur dan kemudahan penggunaan, reputasi, keamanan dan kegunaan penting.

Yang et al (2005) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) menyatakan bahwa dimensi yang harus dipertimbangkan dalam *e-service quality* adalah kegunaan dari konten, kecukupan informasi, kegunaan, aksesibilitas, keamanan, dan interaksi sedangkan menurut Wolfinbanger & Gilly (2003) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) dimensi dasar kualitas layanan adalah kehandalan, layanan pelanggan, personalisasi, kegunaan, pengalaman, kemudahan penggunaan, seleksi, *informativeness*, keamanan.

Menurut Yoo & Donthu (2001) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) menyatakan bahwa kualitas yang dirasakan dari aspek yang berhubungan dengan situs, kemudahan penggunaan, desain estetika, kecepatan pemrosesan, keamanan. Menurut Sanchez-Franco & Roldan (2005) dalam Zehir dan Narcikara (2016:1072) menyatakan bahwa dimensi dasar e-service meliputi kegunaan, kemudahan penggunaan dan aliran.

Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra (2000) dalam Parasuraman et al (2005:6-7) mengembangkan 11 dimensi *e-Servqual* fitur situs dalam atribut persepsi, yaitu:

a. *Reliability*

Kemampuan fungsi teknis dari situs dan akurasi pelayanan (ketersediaan barang, pengiriman barang), pembayaran dan informasi produk.

b. *Responsiveness*

Kemampuan dalam memberikan respon yang cepat dan kemampuan dalam memberikan solusi dan bantuan ketika ada suatu masalah atau pertanyaan.

c. *Access*

Kemampuan untuk masuk kedalam situs secara cepat dan mendapatkan fitur sesuai dengan yang diinginkan.

d. *Flexibility*

Kemampuan dalam memberikan pilihan metode pembayaran, pengiriman, pencarian dan pengembalian barang.

e. *Easy of Navigation*

Situs terdiri dari fungsi yang dapat membantu konsumen menemukan apa yang diinginkan tanpa ada kesulitan, memiliki fungsi pencarian yang baik dan memudahkan konsumen untuk menjelajah situs.

f. *Efficiency*

Situs mudah digunakan, tersusun secara baik dan hanya membutuhkan sedikit informasi yang diperlukan konsumen.

g. *Assurance/trust*

Perasaan percaya diri pelanggan terhadap website melalui reputasi situs dan produk atau jasa tersedia jelas dan jujur disampaikan.

h. *Security/Privacy*

Tingkat kepercayaan pelanggan terhadap keamanan informasi pribadi terlindungi dengan baik.

i. *Price of Knowledge*

Sejauhmana konsumen dapat mengukur harga pengiriman, total harga dan perbandingan harga selama proses pembelian.

j. *Site Aesthetic*

Tampilan dari situs.

k. *Customization/personalization*

Seberapa banyak dan mudah website dapat menyimpan aktivitas belanja sebelumnya melalui preferensi produk, riwayat pembelian dan cara berbelanja.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis elektronik, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al (2005). Teori tersebut digunakan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal tersebut disebabkan karena dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat.

Namun, penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra (2005:8) menghasilkan indikator terkahir dari *e-Servqual*. Penelitian tersebut menghasilkan indikator akhir dari *e-service*

*quality*. Adapun 4 dimensi final dengan 22-item yang dapat digunakan untuk mengukur *e-service quality* yaitu :

a. *Efficienci* (Efisiensi)

Dimensi ini berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan akses penggunaan situs oleh pengguna layanan. Pengguna layanan juga dapat mengakses kapan dan dimana saja sehingga apa yang diinginkan dapat tercapai sesuai target waktu tanpa harus bertransaksi langsung oleh penyedia layanan.

b. *Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan)

Dimensi ini berkaitan dengan akurasi janji layanan yaitu kualitas kinerja organisasi yang diberikan kepada pengguna layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Hal tersebut merupakan faktor pendukung yang dapat diterapkan dalam lingkungan elektronik.

c. *System availability* (Ketersediaan Sistem)

Dimensi ini berkaitan dengan kebenaran fungsi teknis situs yang bersangkutan yaitu relevansi informasi yang diberikan kepada pengguna layanan.

d. *Privacy* (Keamanan)

Dimensi ini berkaitan dengan jaminan keamanan yang diberikan penyedia layanan kepada penggunanya. Artinya, penyedia layanan melindungi informasi penggunanya dengan tidak memberikan kepada orang lain sebelum disetujui oleh pihak bersangkutan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service quality*), peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al (2005:8) yang terdiri dari 4 dimensi (*efficiency, fullfilment, system availability, dan privacy*). Teori tersebut digunakan mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service quality*) yang diberikan oleh pemerintah. Hal tersebut disebabkan karena dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat.

### 3. Gap Kualitas Layanan Online

Adapun empat macam gap dalam metode *E-SERVQUAL* (Tjiptono, 2011:252)

a. *Information Gap*

Merupakan kesenjangan tuntutan kebutuhan pengguna layanan dengan keyakinan penyedia layanan terhadap tuntutan tersebut.

b. *Design Gap*

Merupakan kegagalan penyedia layanan dalam menyediakan fitur-fitur yang menjadi kebutuhan dan tuntutan pengguna layanan.

c. *Communication Gap*

Merupakan kurangnya pengetahuan dan pemahaman staf organisasi terhadap fitur-fitur maupun fungsi dari sebuah website.

d. *Fulfillment Gap*

Merupakan kesenjangan antara kebutuhan dan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna layanan.

## F. Kepuasan Masyarakat

### 1. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang berarti cukup baik atau memadai dan “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan menurut Oxford Advance Learner’s Dictionary (2000) dalam Tjiptono (2011:292) adalah :

*“the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen”*

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan puas dan senang oleh seseorang karena harapan dan kenyataan sudah terpenuhi. Definisi kepuasan masyarakat sering disamakan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut (Siswidiyanto et all, 2013:982). Penyedia atau penyelenggara pelayanan didalam pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Cadotte, Woodruff & Jenkins (1987) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk (Tjiptono, 2011:294). Sedangkan (Kotler, 2012) mendefinisikan bahwa “*customer satisfaction is a persons feeling of pleasure or disappointment resulting from a product preceive performance in relation*

*to his or her expectation.*” Hal tersebut berbeda dengan pendapat Swan, Trawick & Carrol (1980) yang menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif tentang kinerja produk yang relatif bagus atau buruk, cocok atau tidak cocok digunakan dengan menggunakan dimensi perasaan.

Kepuasan masyarakat adalah faktor penentu utama keberhasilan yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik. (Siswidiyanto, 2013:982) Kepuasan masyarakat akan timbul apabila keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Puas atau tidaknya masyarakat/pelanggan ditentukan oleh sikap setelah menggunakan produk atau jasa pelayanan. Apabila masyarakat/pelanggan puas maka mereka akan lebih loyal kepada penyedia layanan. Masyarakat juga akan memberikan referensi yang baik kepada orang lain. Sedangkan, apabila pelanggan tidak puas maka mereka akan memberikan sikap negatif kepada pihak terkait bahkan dapat merusak citra organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil penilaian masyarakat atas hasil atau kinerja yang diperolehnya yang ditunjukkan atas harapan yang diinginkan terhadap barang maupun jasa yang diperolehnya.

## **2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Kotler, 2012) terdapat faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. Kualitas Produk (*Product*)



Pelanggan akan merasa puas apabila produk yang digunakannya berkualitas. Pelanggan akan selalu menuntut untuk menyediakan produk yang bermutu sesuai dengan pengorbanan yang dilakukannya.

b. Kualitas Pelayanan (*Service*)

Pelanggan akan merasa puas apabila diberikan pelayanan baik sesuai dengan harapannya. Bagi penyedia layanan jasa, sangatlah penting untuk memperhatikan kualitas layanan karena berpengaruh pada persepsi pelanggan.

c. Emosi (*Emotion*)

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan nilai sosial yang membuat pelanggan merasa bangga kepada orang lain karena menggunakan produk tertentu.

d. Harga (*Price*)

Produk yang memiliki harga murah dan berkualitas akan menimbulkan daya tarik tersendiri bagi pelanggan.

e. Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*)

Pelanggan ingin menggunakan produk atau jasa yang mudah digunakan dengan tidak membuang banyak waktu.

### 3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler et all dalam (Tjiptono, 2011:314) terdapat empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini digunakan untuk menyediakan tempat kepada pelanggan dalam memberikan pertanyaan, pendapat maupun saran yang digunakan oleh penyedia layanan dalam memperbaiki kualitas layanannya. Metode ini dilakukan dengan menyediakan kotak saran, kolom komentar dan lain-lain.

b. Survey Kepuasan Pelanggan

Metode ini digunakan untuk memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan. Hal tersebut mempunyai nilai yang positif karena penyedia layanan memberikan perhatian kepada penggunanya.

c. *Ghost Shopping*

Metode ini merupakan cara penyedia layanan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan mempekerjakan *ghost shoppers* untuk menjadi konsumennya yang akan menilai serta melaporkan kekuatan dan kelemahan setiap pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan. Staf atau karyawan yang sedang dinilai *ghost shoppers* tidak boleh mengetahui jika sedang dinilai.

d. *Lost Customer Analysis*

Metode ini digunakan untuk meneliti pelanggan yang telah berhenti memakai produk layanan perusahaan dengan cara menghubungi dan menanyakan mengapa hal tersebut bisa terjadi. Hal tersebut

digunakan penyedia layanan sebagai bahan evaluasi dalam memperbaiki kualitas layanan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa empat metode pengukuran kepuasan pelanggan tersebut berperan penting dalam menciptakan kepuasan bagi para pelanggan/ masyarakat serta membantu organisasi atau perusahaann untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat/pelanggan serta keluhan-keluhan yang dapat diatasi.

#### **4. Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan**

Hawkins dan Looney dalam (Tjiptono, 2004:101) menyebutkan bahwa terdapat beberapa atribut pembentuk kepuasan, yaitu :

a. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan dengan apa yang didapatkan pelanggan seperti pelayanan, produk maupun fasilitas yang didapatkan sesuai atau melebihi harapan pelanggan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau membeli ulang produk terkait karena fasilitas yang disediakan memadai, ada nilai serta manfaat yang didapatkan, maupun pelayanan oleh karyawan yang memuaskan

c. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang dirasakan kepada kerabat dekatnya, seperti menyarankan

produk kepada kerabat karena pelayanannya memuaskan maupun memperoleh nilai dan manfaat setelah mengkonsumsi produk jasa.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tiga atribut pembentuk kepuasan pelanggan tersebut berperan penting yang mencerminkan kepuasan pelanggan/ masyarakat. Masyarakat dapat membandingkan hasil atau kinerja yang diperolehnya dengan harapan yang diinginkan atas barang dan jasa yang diperolehnya.

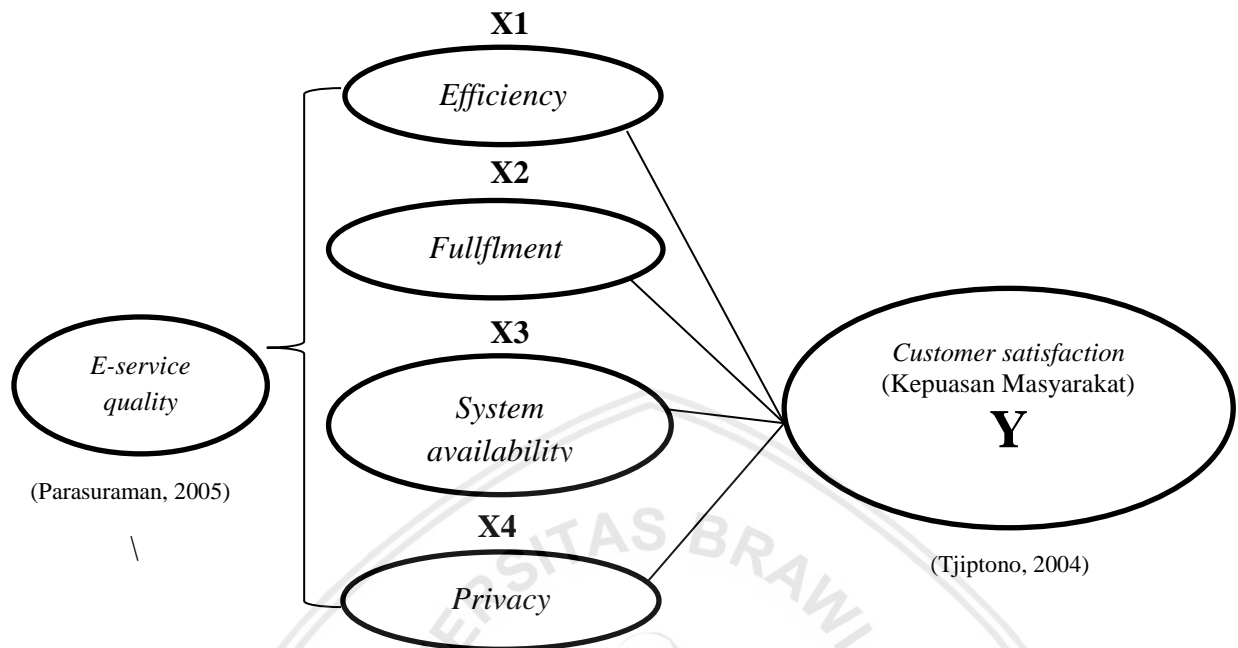
### **5. Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh apabila mampu menciptakan dan menjaga kepuasan pelanggan, antara lain (Tjiptono, 2016) :

- a. Terjalin hubungan yang saling menguntungkan antara kedua pihak dalam jangka panjang
- b. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- c. Terdapat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut oleh pelanggan
- d. Keuntungan yang diperoleh meningkat
- e. Citra perusahaan yang semakin baik dalam persepsi masyarakat
- f. Memberikan peluang yang baik sebagai dasar pembelian ulang

### **G. Kerangka Konsep**

Berdasarkan pengkajian secara teoritis mengenai Pengaruh *E-service quality* terhadap Kepuasan Masyarakat, maka dapat disusun suatu model konsep sebagai dasar pembentukan model konsep hipotesis, seperti pada gambar berikut :

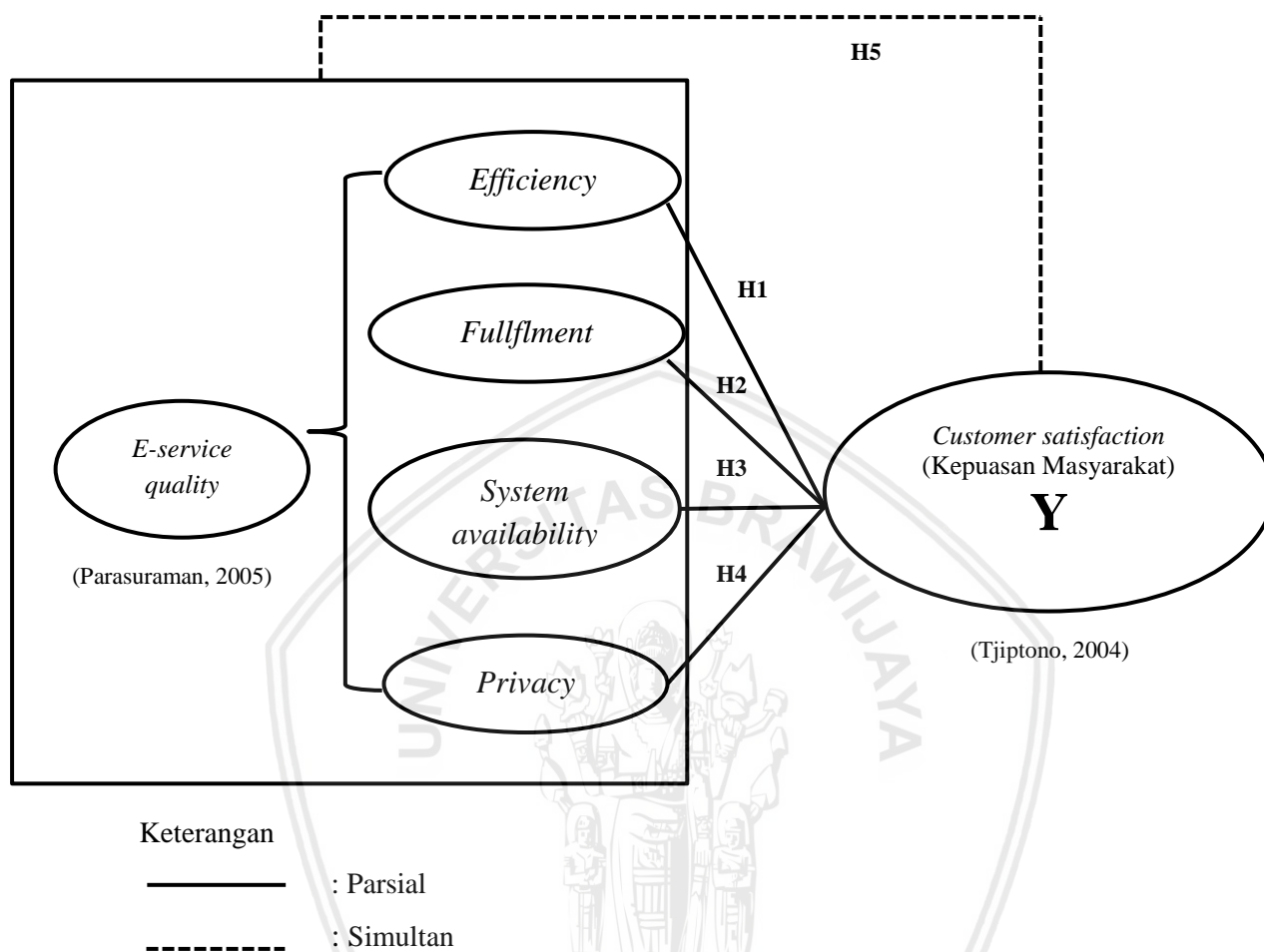


**Gambar 3. Model Konsep**  
Sumber : Model konsep yang diolah 2019

Dari model konsep tersebut selanjutnya akan dijabarkan lebih detail dengan menyertakan variabel- variabel yang ada dalam bentuk hipotesis.

#### H. Hipotesis

Penelitian hipotesis merupakan suatu teori yang kebenarannya masih perlu diuji. Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 4. Model Hipotesis**

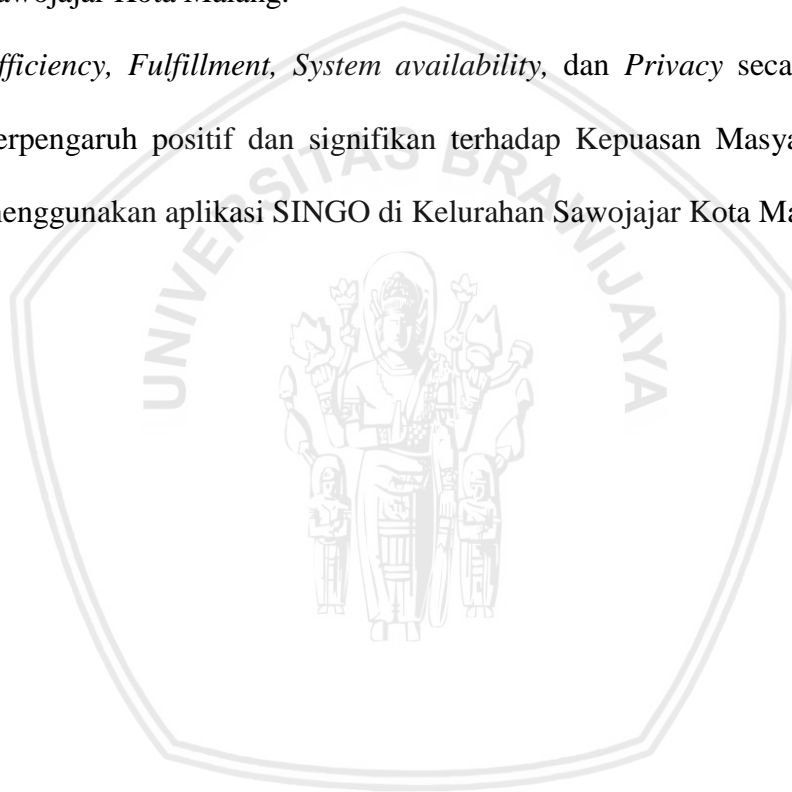
Sumber : Model hipotesis yang diolah 2019

Berdasarkan Gambar 2 model hipotesis diatas maka dapat ditarik suatu hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Efficiency* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

H2 : *Fulfillment* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

- H3 : *System availability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.
- H4 : *Privacy* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang.
- H5 : *Efficiency, Fulfillment, System availability, dan Privacy* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar Kota Malang





## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan masalah-masalah berupa fakta dari suatu populasi, sedangkan penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal (sebab-akibat) antar variabel melalui pengujian hipotesis sehingga memungkinkan diperoleh suatu kesimpulan (Sugiyono, 2017). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang telah ditentukan yaitu *e-service quality* yang mencakup empat dimensi yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy* (X) sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel terikat.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilaksanakannya penelitian yang menggambarkan data sebenarnya objek yang diteliti. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan gambaran variabel-variabel yang akan diteliti oleh peneliti sehingga mendapatkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Lokasi penelitian yang dipilih peneliti yaitu di Kelurahan Sawojajar Kota Malang. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut karena Kelurahan Sawojajar karena kelurahan tersebut mempunyai jumlah penduduk dan tingkat kepadatan penduduk tertinggi dibandingkan kelurahan lain. Kelurahan Sawojajar juga dipilih karena

inovasi aplikasi SINGO yang sudah mendapatkan banyak penghargaan seperti pada ajang otonomi award tahun 2017 serta lomba desa/kelurahan yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri tahun 2017. Selain itu, aplikasi tersebut merupakan aplikasi layanan publik bukan berasal dari pemerintah melainkan sebuah inovasi yang diciptakan oleh para pemuda daerah tersebut terlepas dari dana pemerintah.

### C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

#### 1. Variabel

Variabel penelitian menurut (Sugiyono, 2017:38) adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga mendapatkan informasi dan dapat menarik kesimpulan. Adapun variabel penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini antara lain :

##### a. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2017:39). Variabel independen yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel X yaitu *e-service quality*. Variabel tersebut akan diuraikan dan ditentukan indikatornya yaitu sebagai berikut (Parasuraman, 2005:8) :

- 1) *Efficiency* ( $X_1$ )
- 2) *Fulfillment* ( $X_2$ )
- 3) *System availability* ( $X_3$ )
- 4) *Privacy* ( $X_4$ )

## b. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:39). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan atau masyarakat yang telah menggunakan aplikasi SINGO yang diuraikan dan ditentukan indikatornya sebagai berikut (Tjiptono, 2004:101) :

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasikan

## 2. Definisi Operasional

**Tabel 2. Definisi Operasional**

No	Variabel	Indikator	Item	Sumber
1.	<i>E-service quality (X)</i>	<i>Efficiency</i>	Aplikasi SINGO memberikan kemudahan untuk menjelajah pelayanan administrasi kelurahan (KTP, KK, Surat Izin)	(Parasuraman, 2005)
			Aplikasi SINGO memberikan kemudahan kepada pengguna untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat	
			Aplikasi SINGO dapat memuat halaman dengan cepat	
			Fitur yang ada dalam aplikasi SINGO terorganisasi sistematis	

No	Variabel	Indikator	Item	Sumber
			Informasi yang tersedia dalam aplikasi SINGO terorganisasi dengan sistematis	(Parasuraman, 2005)
		<i>Fullfilment</i>	Aplikasi SINGO memberikan layanan sesuai dengan permintaan pengguna	
			Aplikasi SINGO jujur atas penawaran pelayanan publik yang diberikan	
			Aplikasi SINGO menanggapi permintaan pelayanan dengan cepat	
		<i>System availability</i>	Aplikasi SINGO selalu tersedia ketika masyarakat butuhkan	
			Aplikasi SINGO jarang mengalami kesalahan	
		<i>Privacy</i>	Aplikasi SINGO tidak menyebarluaskan informasi pribadi masyarakat kepada pihak lain	
			Aplikasi SINGO melindungi informasi tentang aktifitas masyarakat yang menggunakannya	
2	Kepuasan Masyarakat	Kesesuaian Harapan	Aplikasi SINGO memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan serta harapan penggunanya	(Tjiptono, 2004)

No	Variabel	Indikator	Item	Sumber
		Minat berkunjung kembali	Pengguna akan menggunakan aplikasi SINGO untuk mengurus pelayanan dikemudian hari	
		Kesediaan merekomendasikan	Pengguna akan mengajak teman dan orang lain untuk menggunakan aplikasi SINGO	

### 3. Skala Pengukuran

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan kuesioner menggunakan pengukuran dengan skala *likert* dengan skala 1-4. Menurut (Sugiyono, 2017:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Peneliti memilih untuk menggunakan skala *likert* pembobotan 4 karena untuk menghindari responden memilih jawaban ragu-ragu yang dapat menimbulkan bias dalam penelitian.

Modifikasi skala *likert* dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, modifikasi skala Likert meniadakan katagori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan yaitu: (1) katagori tersebut memiliki arti ganda, biasanya diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban, dapat diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu. (2) tersediannya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah. (3) maksud katagori

SS-S-TS-STTS adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Pada skala *likert* variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang menjadi titik tolak dalam menyusun item instrumen berupa pernyataan maupun pertanyaan. Pada penelitian ini, terdapat 4 jawaban yang masing-masing diberikan skor sebagai berikut :

**Tabel 3. Skala *Likert***

Keterangan	Skor Jawaban
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Data sekunder hasil penelitian yang diolah 2019

#### **D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah tertentu yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk Kelurahan Sawojajar yang menggunakan aplikasi SINGO.

**Tabel 4. Data Penduduk dan Pengguna Aplikasi SINGO**

Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar	31.249 jiwa
Jumlah Pengguna Aplikasi SINGO	5009 jiwa

Sumber : Data sekunder hasil penelitian yang diolah (Dokumen Data Penduduk Kelurahan Sawojajar 2018) 2019

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi yang akan diteliti (Sugiyono,2017:81). Sampel merupakan subset dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota populasi. Segala sesuatu yang dipelajari di sampel maka kesimpulannya akan tetap berlaku untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil harus mewakili populasinya.

Dalam menentukan jumlah sampel yang diambil, digunakan rumus yang dikemukakan oleh Slovin. Adapun dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir, e=0,1%

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil



Jadi, rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah 10-20% dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 5009 orang masyarakat Kelurahan Sawojajar yang menggunakan Aplikasi SINGO, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 0,1% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dalam perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5009}{1 + 5009 (0,1)^2}$$

$$= 98,04$$

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dapat diambil dari 5009 orang masyarakat Kelurahan Sawojajar yang menggunakan aplikasi SINGO berjumlah 98,04 orang. Namun untuk menjaga keakuratan data dan mempermudah penelitian, maka dinaikkan menjadi 100 responden. Hal tersebut sama seperti yang diungkapkan oleh Surakhmad dalam Yohana (2017:59) yang menyebutkan bahwa sampel harus ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik. Sehingga jumlah akhir responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden masyarakat Kelurahan Sawojajar yang menggunakan aplikasi SINGO.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan atau penarikan sampel penelitian (Sugiyono, 2018:133). Teknik pengambilan sampel

dalam penelitian ini dengan cara *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono,2018:136). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode insidental sampling. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel pada penelitian ini merupakan masyarakat Kelurahan Sawojajar yang pernah menggunakan aplikasi SINGO yang kebetulan berkunjung di Kelurahan Sawojajar.

## **E. Pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dimana data diperoleh. Terdapat dua sumber data dalam penelitian ini, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer dan data sekunder dalam penelitian ini adalah : (Sugiyono,2017:225)

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari fenomena yang diamati. Pengambilan data primer dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian kuesioner yang dibagikan kepada responden.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang masih terdapat hubungan dengan penelitian. Data sekunder dapat diperoleh dari literatur yang terkait dengan penelitian ini.

## **2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam melaksanakan penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh bahan penelitian yang akurat, relevan, dan terpercaya. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono,2017:224). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

### **a. Kuesioner**

Instrumen utama yang digunakan yaitu kuesioner. Pengumpulan data dengan kuesioner dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dan pernyataan secara tertulis kepada responden. Pada penelitian ini digunakan kuesioner berisikan pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden yang sesuai dengan kriteria populasi. Responden dapat memilih jawaban atas pertanyaan penelitian pada kolom yang telah disediakan. Kuesioner *offline* disebar di tempat yang memungkinkan banyak sampel penelitian seperti di Kantor Kelurahan Sawojajar.

b. Observasi

Observasi adalah cara mendapatkan informasi atau data untuk menambah penjelasan dalam suatu penelitian. Pengumpulan data melalui observasi digunakan peneliti sebagai pelengkap dalam pengumpulan data. Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif. Peneliti datang ke Kelurahan Sawojajar untuk mengamati kondisi dan situasi instansi pemerintah dan masyarakat dalam menjalankan aplikasi SINGO.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen atau arsip-arsip penting yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini berbentuk tulisan dan gambar. Dokumen yang peneliti peroleh bersumber dari Kantor Kelurahan Sawojajar.

### 3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2017). Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel penelitian yang sistematis dan efisien. Instrumen penelitian yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang disediakan berbentuk terbuka dan tertutup. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur variabel *e-service quality* (X) terhadap kepuasan masyarakat.

## F. Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen dalam penelitian ini, yaitu kuesioner memiliki kualitas yang baik. Pada sebuah penelitian, kualitas dari sebuah instrumen penelitian sangat mempengaruhi kualitas hasil penelitian. Instrumen penelitian umumnya memiliki dua syarat penting, yaitu validitas dan reliabilitas. Dalam pelaksanaan uji coba instrumen, peneliti menyebarkan instrumen penelitian berupa kuesioner kepada 30 orang responden Kelurahan Sawojajar yang menggunakan Aplikasi SINGO.

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesalihan suatu instrumen (Arikunto, 2006:168). Alat ukur yang kurang valid adalah yang memiliki validitas rendah. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antar variabel dengan skor total variabel. Uji validitas digunakan untuk mengetahui item-item yang ada pada kuesioner benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang kita teliti. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi person atau *Pearson Product Moment*.

Perhitungan ini bertujuan untuk mendapatkan koefisien relasi ( $r$ ) yang akan dibandingkan dengan  $\alpha = 5\%$  atau taraf signifikansi 95%. Apabila nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,316) maka dikatakan valid. Namun apabila  $r$  hitung  $< r$  tabel maka dapat dikatakan tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Software SPSS V.25*. Adapun hasil mencoba instrumen yang dilakukan yaitu :

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Hasil
1	<i>E-service quality</i> (X)	X <sub>1.1</sub>	0,818	0,3610	Valid
		X <sub>1.2</sub>	0,630	0,3610	Valid
		X <sub>1.3</sub>	0,816	0,3610	Valid
		X <sub>1.4</sub>	0,667	0,3610	Valid
		X <sub>1.5</sub>	0,487	0,3610	Valid
		X <sub>2.1</sub>	0,772	0,3610	Valid
		X <sub>2.2</sub>	0,776	0,3610	Valid
		X <sub>2.3</sub>	0,811	0,3610	Valid
		X <sub>3.1</sub>	0,857	0,3610	Valid
		X <sub>3.2</sub>	0,790	0,3610	Valid
		X <sub>4.1</sub>	0,922	0,3610	Valid
		X <sub>4.2</sub>	0,925	0,3610	Valid
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	Y <sub>5.1</sub>	0,847	0,3610	Valid
		Y <sub>5.2</sub>	0,854	0,3610	Valid
		Y <sub>5.3</sub>	0,894	0,3610	Valid

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah (Menggunakan SPSS V.25 (2018)) 2019

Berdasarkan perhitungan di tabel diatas menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel X dan variabel Y memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga semua item pertanyaan pada seluruh variabel adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006:145). Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas *alpha cronbach*. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki alpha sebesar 0,6 atau lebih. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Software SPSS V.25*. Berdasarkan hasil pengujian dan pengolahan data, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Koefisien Alpha	Standar Koefisien Alpha	Hasil
1	<i>Efficiency</i> (X1)	0,759	0,6	Reliabel
2	<i>Fullfilment</i> (X2)	0,689	0,6	Reliabel
3	<i>System Availability</i> (X3)	0,625	0,6	Reliabel
4	<i>Privacy</i> (X4)	0,828	0,6	Reliabel
5	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,829	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah ( Menggunakan *SPSS V.25* (2018)) 2019

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan hasil bahwa semua item mempunyai koefisien alpha lebih dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada semua variabel adalah reliabel.

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono,2018:226). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial :

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan data yang telah terkumpul apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan umum (Sugiyono, 2017:148). Tujuan dari statistik deskriptif ini yaitu menjelaskan pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Sawojajar yang menggunakan aplikasi SINGO.



Data yang telah dikumpulkan akan diolah dalam bentuk tabel dan dibahas secara deskriptif. Agar lebih memudahkan dalam menentukan klasifikasi setiap variabel maka dibutuhkan perhitungan frekuensi setiap *item* pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Total nilai yang didapatkan dari setiap pertanyaan akan diubah dalam bentuk presentasi dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P: Presentase distribusi frekuensi

f : Frekuensi / Jumlah responden yang menjawab

N: Jumlah total responden

Langkah selanjutnya yaitu dengan menentukan panjang interval dari data yang telah diolah yang bertujuan untuk menentukan kategori kondisi tiap variabel. Total nilai *item* yang ada dimasukkan kedalam panjang kelas interval yang sudah ditentukan yang menghasilkan prosentasi frekuensi tiap kategori. Adapun kriteria distribusi frekuensi menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kelas Interval}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75 \end{aligned}$$

Untuk melihat nilai interpretasi setiap variabel maka dapat dilihat dalam tabel kriteria pemaknaan mean dibawah ini :

**Tabel 7. Kriteria Nilai Mean**

No	Skala Interval	Interval	
		<i>E-service quality</i>	Kepuasan Masyarakat
1	1 - 1,74	Sangat Tidak Baik	Sangat Rendah
2	1,75 - 2,4	Tidak Baik	Rendah
3	2,5 - 3,24	Baik	Tinggi
4	3,25 – 4	Sangat Baik	Sangat Tinggi

Sumber :Data sekunder hasil penelitian (Sugiyono, 2017) 2019

## 2. Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi (Sugiyono,2018:228). Analisis inferensial yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari : uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, analisis koefisien determinasi dan korelasi, serta pengujian hipotesis. Berikut merupakan analisis statistik inferensial :

### a. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji ini juga dilakukan untuk mengetahui layak tidaknya model regresi linear yang dihasilkan variabel dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang terdapat pada penelitian ini adalah :

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, maupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Untuk

mendeteksi normalitas data, peneliti menggunakan cara *Kolmogorov-Smirnov*. Adapun dasar dalam pengambilan uji normalitas dalam penelitian ini adalah :

- a) Jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal
- b) Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga data berdistribusi tidak normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui apakah dalam penelitian ini terjadi multikolinieritas, dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Sebuah model regresi dikatakan lolos dari uji multikolinieritas (tidak terjadi multikolinieritas) apabila nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $< 10$ .

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi yang terdapat ketidaksamaan varian dari residu dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga model yang baik adalah model Homokedastisitas. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas, peneliti

menggunakan metode uji glejser. Adapun dasar dalam pengambilan uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah :

- a) Jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai signifikansi  $\leq 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa data terjadi heteroskedastisitas.

### **b. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linier berganda bermaksud untuk meramalkan bagaimana keaaan naik turunnya variabel dependen apabila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi atau dinaik turunkan dinilainya (Sugiyono,2018:308). Dapat dikatakan sebagai analisis regresi linier berganda apabila jumlah variabel independennya minimal dua. Adapun rumus regresi linear berganda yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Sumber : Data sekunder penelitian (Sugiyono,2018:308) 2019

Keterangan :

Y	= Variabel Dependen
$\alpha$	= Koefisien konstanta
$b_1, b_2, b_n$	= Koefisien regresi
$X_1, X_2, X_n$	= Variabel Independen
$\varepsilon$	= Variabel gangguan/error

### **c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi (R)**

Koefisien determinasi bertujuan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Koefisien determinasi merupakan kuadrat dari koefisien korelasi. Sedangkan koefisien korelasi adalah angka yang menunjukkan arah dan kuat hubungan antara dua variabel atau lebih. Apakah terdapat hubungan bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut.

Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Apabila nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hasil semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi hasil semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen. Dalam menafsirkan besar kecilnya koefisien korelasi, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini :

- a) 0,00-0,199 = Sangat Rendah
- b) 0,20-0,399 = Rendah
- c) 0,40-0,599 = Sedang
- d) 0,60-0,799 = Kuat
- e) 0,80-1,000 = Sangat Kuat

Sumber : Sumber : Data sekunder penelitian (Sugiyono,2018) 2019

## H. Uji Hipotesis

### 1. Uji Parsial (t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen (variabel bebas) dengan variabel dependen (variabel terikat). Dasar analisa Uji t adalah menggunakan probabilitas signifikansi dimana jika probabilitas  $t \leq \alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) atau  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka hasilnya signifikan, artinya terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y dengan

$H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima dan jika probabilitas  $t \geq \alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) atau  $t$  hitung  $< t$  tabel hasilnya tidak signifikan, artinya tidak terdapat pengaruh variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$  yang berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Untuk mencari  $t$  tabel dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$t \text{ tabel} = t (a/2; n-k-1)$$

## 2. Uji Simultan (F)

Uji  $F$  dilakukan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dasar analisa uji  $F$  adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi yaitu apabila probabilitas signifikansi  $> 0,05$  atau  $F$  hitung  $< F$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh variabel  $X$  secara simultan terhadap variabel  $Y$  dan apabila probabilitas signifikansi  $<$  tingkat signifikansi  $0,05$  atau  $F$  hitung  $> F$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya terdapat pengaruh variabel  $X$  secara simultan terhadap variabel  $Y$ .

Untuk mencari  $F$  tabel maka dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$F \text{ tabel} = F (k; n-k)$$

## 3. Sumbangan Efektif

Sumbangan efektif digunakan untuk menguji variabel bebas yang berpengaruh secara dominan terhadap variabel terikat. Sumbangan Efektif prediktor (SE) adalah sumbangan prediktor yang dihitung dari keseluruhan

efektivitas regresi (Hadi,2004:39). Hasil penjumlahan untuk semua variabel independen adalah sama dengan jumlah nilai yang ada pada koefisien determinasi atau R<sup>2</sup>. Sumbangan Efektif (SE) dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$SE_1 = \text{Zero Order} \times \beta_1$$

$$SE_2 = \text{Zero Order} \times \beta_2$$

$$SE_3 = \text{Zero Order} \times \beta_3$$

$$SE_4 = \text{Zero Order} \times \beta_4$$

$$SE_5 = \text{Zero Order} \times \beta_5$$

$$R^2 = SE_1 + SE_2 + SE_3 + SE_4 + SE_5$$

Keterangan:

- $R^2$  : Koefisien Determinasi (R Square)
- Zero-Order* : Koefisien korelasi antara X dengan Y (i-1,2,3,4,5), diperoleh dari hasil tabel
- Coefficient B* (Beta) : Koefisien yang sudah terstandarisasi, diperoleh dari hasil tabel *Coefficient*



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat Kota Malang

Kota Malang adalah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur. Kota Malang juga dikenal dengan sebutan Paris of Java karena kondisi alamnya yang indah, iklimnya yang sejuk dan kotanya yang bersih bagaikan kota Paris di Jawa Timur. Kota Malang tumbuh dan berkembang seperti kota-kota yang lain setelah hadirnya pemerintah kolonial Hindia-Belanda. Fasilitas-fasilitas yang dibangun digunakan untuk memenuhi kebutuhan keluarga Belanda dan bangsa Eropa lainnya. Kesan diskriminatif tersebut masih berbekas hingga saat ini.

Fenomena tersebut dapat dilihat dari perumahan Ijen Boulevard dan sekitarnya yang dinikmati oleh keluarga Belanda dan Eropa lain, sedangkan penduduk pribumi harus tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesatnya. Berbagai kebutuhan masyarakat semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah dan daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

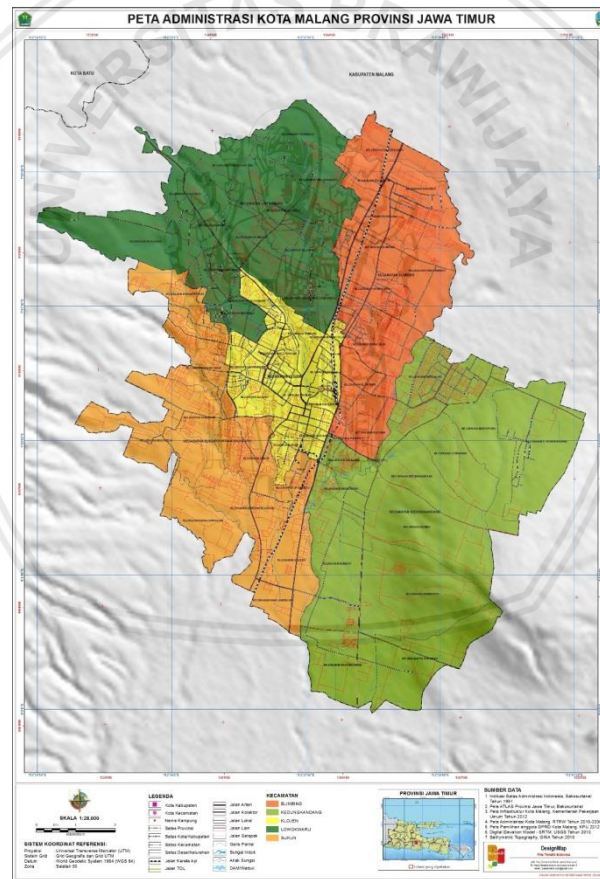
## 2. Letak Geografis Kota Malang

Kota Malang adalah kota tujuan wisata karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Kota Malang juga merupakan kota kedua terbesar setelah Surabaya di Jawa Timur yang memiliki luas 110,06 km<sup>2</sup> (BPS,2018) Secara geografis, Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter diatas permukaan air laut. Letaknya yang cukup tinggi membuat Kota Malang relatif sejuk dengan suhu udara sekitar 23,2°C- 24,4°C dengan suhu maksimum 29,2°C dan suhu minimum 19,8°C, serta kelembapan udara berkisar 78%-86% dengan kelembapan maksimum 99% dan minimum 45% serta curah hujan tertinggi 526 milimeter. Letaknya yang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak pada 112,06° – 112,07° Bujur Timur dan 7,06° – 8,02° Lintang Selatan, dengan batas wilayah :

- a. Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kec. Karangploso  
Kabupaten Malang
- b. Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang  
Kabupaten Malang
- c. Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji  
Kabupaten Malang
- d. Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau  
Kabupaten Malang

Kota Malang juga dikelilingi oleh beberapa gunung, diantaranya Gunung Arjuno di sebelah utara, Gunung Semeru di sebelah Timur, Gunung

Kawi dan Gunung Panderman di sebelah barat dan Gunung Kelud di sebelah selatan. Hal tersebut membuat bagian daerah di Kota Malang memiliki ciri khas tersendiri. Bagian utara Kota Malang termasuk dataran tinggi yang subur dan cocok untuk pertanian, bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur, bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas menjadi daerah pendidikan, bagian selatan merupakan dataran tinggi yang cukup luas dan cocok untuk industri.



**Gambar 5. Peta Administrasi Kota Malang**

Sumber : Data sekunder hasil penelitian (Pemerintah Kota Malang, <http://malangkota.go.id/>) 2019

Secara administratif wilayah Kota Malang dibagi menjadi 5 kecamatan yaitu Kecamatan Kedung Kandang, Sukun, Klojen, Blimbing, dan Lowokwaru dengan pembagian wilayah administrasi sebagai berikut:

- a. Kecamatan Kedungkandang : 12 Kelurahan, 102 RW, 764 RT
- b. Kecamatan Sukun : 11 Kelurahan, 79 RW, 764 RT
- c. Kecamatan Klojen : 11 Kelurahan, 89 RW, 676 RT
- d. Kecamatan Blimbing : 11 Kelurahan, 120 RW, 834 RT
- e. Kecamatan Lowokwaru : 12 Kelurahan, 115 RW, 638 RT

Masing-masing kecamatan di Kota Malang memiliki luas wilayah dan jumlah penduduk yang bervariasi. Luas wilayah masing-masing kecamatan dan presentase terhadap luas Kota Malang ditunjukkan sebagai berikut :

**Tabel 8. Luas Kecamatan dan Presentase Terhadap Luas Kota Malang Tahun 2018**

No.	Kecamatan	Luas Kecamatan (Km <sup>2</sup> )	Persentase terhadap luas (%)
1	Kedungkandang	39,89	36,24
2	Sukun	20,97	19,05
3	Klojen	8,83	8,02
4	Blimbing	17,77	16,15
5	Lowokwaru	22,60	20,53
<b>Total</b>		<b>110,06</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data sekunder hasil penelitian (BPS Kota Malang Tahun 2018) 2019

Adapun jumlah penduduk Kota Malang yang mengalami peningkatan tiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat pada data peningkatan penduduk Kota Malang pada tiga tahun terakhir yaitu sebagai berikut :

**Tabel 9. Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Malang Menurut Kecamatan Tahun 2016-2018**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
		Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1	Blimbing	196.802	198.322	200.663
2	Klojen	110.130	109.950	110.421
3	Kedungkandang	208.740	212.448	216.222
4	Sukun	206.451	208.695	212.222
5	Lowokwaru	172.698	173.790	176.514
<b>Total</b>		<b>894.821</b>	<b>903.205</b>	<b>916.042</b>

Sumber : Data sekunder hasil penelitian (Dispenducapil Kota Malang Tahun 2018) 2019

Berdasarkan tabel diatas, laju pertumbuhan penduduk Kota Malang meningkat tiap tahunnya. Kepadatan penduduk Kota Malang mencapai 6.200 jiwa/km<sup>2</sup> dengan luas sebesar 145,28 km<sup>2</sup>. Hal tersebut menjadikan Kota Malang berada di urutan ke 18 sebagai kota dengan penduduk terpadat.

### 3. Visi Misi Kota Malang

Kota Malang memiliki visi “Kota Malang Bermartabat”. Istilah MARTABAT adalah istilah yang menunjuk pada sebuah nilai harga diri kemanusiaan yang memiliki arti kemuliaan. Hakekat bermartabat adalah perwujudan dan implementasi dari kewajiban dan tanggung jawab manusia sebagai khalifah, kepada masyarakat yang dipimpin. Sehingga, dengan visi “Menjadikan Kota Malang sebagai Kota BERMARTABAT” diharapkan dapat terwujud suatu kondisi kemuliaan bagi Kota Malang dan seluruh masyarakatnya.

Dalam rangka mewujudkan visi sebagaimana tersebut diatas, maka misi pembangunan Kota Malang adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan, kesehatan dan layanan dasar lainnya bagi semua warga.
- b. Mewujudkan kota produktif dan berdaya saing berbasis ekonomi kreatif, keberlanjutan dan keterpaduan.
- c. Mewujudkan kota yang rukun dan toleran berazaskan keberagaman dan keberpihakan terhadap masyarakat rentan dan gender.
- d. Memastikan kepuasan masyarakat atas layanan pemerintahan yang tertib hukum, profesional dan akuntabel.

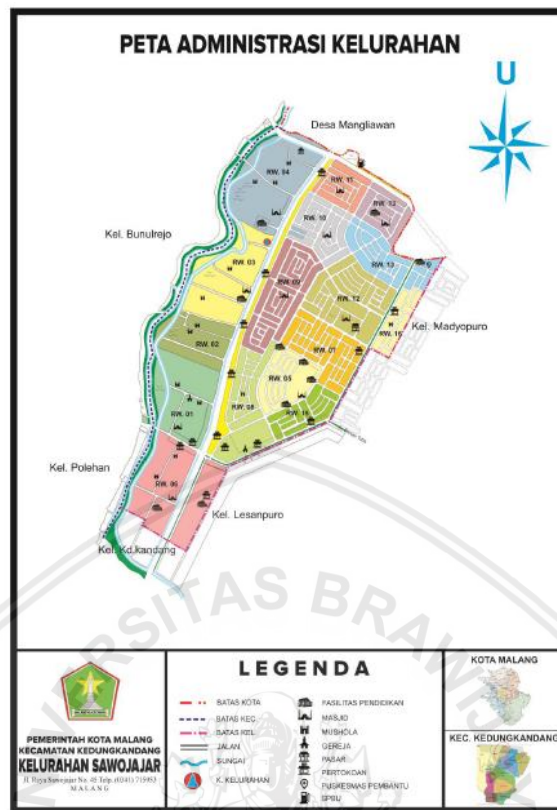
#### **4. Gambaran Umum Kelurahan Sawojajar**

##### a. Letak Geografis Kelurahan Sawojajar

Kelurahan Sawojajar adalah salah satu bagian kelurahan di Kecamatan Kedungkandang yang terletak dibagian Timur Wilayah Kota Malang dengan luas wilayah 181,25 Ha dengan Ketinggian rata-rata dari permukaan air laut antara 440 – 660 m. Kelurahan Sawojajar terdiri atas 16 RW dan 120 RT. Secara administratif, wilayah Kelurahan Sawojajar berbatasan dengan kelurahan lainnya yaitu sebagai berikut :

- 1) Sebelah Utara : Desa Mangliawan
- 2) Sebelah Timur : Kelurahan Lesanpuro
- 3) Sebelah Selatan : Kelurahan Bunulrejo
- 4) Sebelah Barat : Kelurahan Madyopuro





**Gambar 6. Peta Administrasi Kelurahan Sawojajar**

Sumber : Data sekunder hasil penelitian (Selayang Pandang Kelurahan Sawojajar Tahun 2017) 2019

#### b. Visi Misi Kelurahan Sawojajar

Kelurahan Sawojajar memiliki visi “Terwujudnya Pelayanan Prima dan Akuntabel”. Visi tersebut ditujukan pada upaya pencapaian visi dan misi Kota Malang. Visi Kelurahan Sawojajar tersebut merupakan visi yang terintegrasi dan menjadi satu kesatuan dari visi kota Malang. Untuk mewujudkan Visi Kelurahan Sawojajar tersebut di atas, perlu pedoman pokok yang termuat dalam Misi Kelurahan Sawojajar yang dioperasionalkan melalui Program dan Kegiatan Kelurahan Sawojajar. Dengan memperhatikan Visi Kelurahan Sawojajar dan tuntutan masyarakat, maka Misi Kelurahan Sawojajar adalah sebagai berikut :



- 1) Mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas, transparan dan akuntabel.
- 2) Mewujudkan pelaksanaan pembangunan yang berbasis partisipasi masyarakat.

Dengan ditetapkannya misi Kelurahan Sawojajar tersebut di atas, diharapkan gerak pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat dapat sinergis dalam pelaksanaannya guna mencapai tujuan yang diarahkan untuk mewujudkan visi Kelurahan Sawojajar dan visi Kota Malang.

#### c. Kondisi Demografi

Kelurahan Sawojajar dikenal sebagai daerah urban menjadikan perkembangan penduduk di wilayah tersebut sangat pesat yang dipengaruhi oleh migrasi penduduk. Jumlah penduduk Kelurahan Sawojajar dalam angka Desember 2018 sebesar 31.249 jiwa. Terdiri atas 13.665 KK, 15.567 jiwa penduduk laki-laki, dan 15.682 jiwa penduduk perempuan. Hal tersebut menyebabkan hampir 70% wilayah Kelurahan Sawojajar didominasi oleh perumahan yang dihuni oleh pendatang.

#### d. Aplikasi SINGO

Kelurahan Sawojajar adalah unsur perangkat daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Hal tersebut menjadikan kelurahan sebagai ujung tombak pelaksana kegiatan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang akan menjadi salah satu kunci pendukung keberhasilan semua kegiatan pembangunan

baik yang dilaksanakan oleh perangkat daerah maupun masyarakat. Hal tersebut berakibat semakin kuatnya tuntutan kepada pemerintah kelurahan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat baik dari sisi kualitas maupun kuantitas.

Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang *Online*) merupakan sebuah aplikasi pelayanan kelurahan hasil inisiatif anak-anak muda Kelurahan Sawojajar yang tergabung dalam Rajajowas *Community* (RC). Aplikasi SINGO memberikan jawaban atas masalah yang selama ini menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Aplikasi SINGO dibangun dengan menggunakan basis web yang fleksibel bagi pengguna android sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Aplikasi tersebut mempunyai empat tampilan (*dashboard*), yaitu *dashboard* pemohon untuk masyarakat, *dashboard* RW, *dashboard* operator, dan *dashboard* administrator. Dengan adanya aplikasi SINGO, kendala-kendala yang ada dalam pelayanan publik dapat diminimalisir juga pelayanan publik menjadi lebih ringkas dan efektif.

## **B. Deskripsi Responden Dalam Penelitian**

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Kelurahan Sawojajar yang pernah menggunakan aplikasi SINGO sebanyak 100 orang responden. Terdapat profil responden yang dimasukkan dalam penelitian, yaitu : jenis kelamin, usia, pekerjaan, intensitas penggunaan aplikasi SINGO, informasi tentang aplikasi SINGO, dan alasan menggunakan aplikasi SINGO. Berikut akan

disajikan beberapa gambaran umum maupun diagram distribusi persebaran kuesioner yang memberikan gambaran data diri dari responden.

### 1. Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat melalui Tabel 10.

**Tabel 10. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	61	61%
Perempuan	39	39%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui sebanyak 61 orang atau 61% berjenis kelamin laki-laki dan 39 orang atau 39% berjenis kelamin perempuan. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa responden jenis kelamin laki-laki lebih dominan dari responden perempuan. Hal ini dikarenakan kaum laki-laki lebih menginginkan pelayanan yang tidak membuat repot seperti harus membawa berkas secara manual dari rt, rw sampai kelurahan.

### 2. Deskripsi Responden Menurut Usia

Identitas responden berdasarkan usia dapat dilihat melalui Tabel 11.

**Tabel 11. Usia Responden**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
< 20 Tahun	6	6%
20-30 Tahun	51	51%
31-40 Tahun	13	13%
41-50 Tahun	11	11%
>50 Tahun	19	19%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 11 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui sebanyak 6 orang atau 6% berusia kurang dari 20 tahun, sebanyak 51 orang atau 51% berusia 20-30 tahun, sebanyak 13 orang atau 13% berusia 31-40 tahun, sebanyak 11 orang atau 11% berusia 41-50 tahun dan 19 orang atau 19% berusia lebih dari 50 tahun. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa mayoritas responden berusia 20-30 tahun. Hal ini dikarenakan rata-rata usia pengguna aplikasi SINGO adalah masyarakat yang berusia muda yang cenderung paham tentang teknologi.

### 3. Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan

**Tabel 12. Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Pelajar	5	5%
Mahasiswa/i	25	25%
Pegawai/Karyawan	32	32%
Wiraswasta	19	19%
Ibu Rumah Tangga	12	12%
Lain-Lain	7	7%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 12 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui sebanyak 5 orang atau 5% bekerja sebagai pelajar, sebanyak 25 orang atau 25% bekerja sebagai mahasiswa/i, sebanyak 32 orang atau 32% bekerja sebagai pegawai/karyawan, sebanyak 19 orang atau 19% bekerja sebagai wiraswasta, sebanyak 12 orang atau 12% bekerja sebagai ibu rumah tangga dan 7 orang atau 7% bekerja lain-lain yaitu selain pekerjaan yang telah dijabarkan diatas. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa mayoritas responden yang bekerja sebagai pegawai/karyawan. Hal ini dikarenakan

bahwa di daerah Sawojajar merupakan daerah urban yang ditempati oleh penduduk pendatang, sehingga mayoritas profesi penduduk adalah pegawai/karyawan.

#### 4. Deskripsi Responden Menurut Intensitas Penggunaan Aplikasi

##### SINGO

Identitas responden berdasarkan intensitas penggunaan aplikasi SINGO dapat dilihat melalui Tabel 16.

**Tabel 13. Intensitas Penggunaan Aplikasi SINGO**

Intensitas	Jumlah	Frekuensi (%)
< 3 kali	62	62%
4-6 kali	23	23%
7-9 kali	9	9%
> 10 kali	6	6%
<b>Total</b>	100	100%

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan Tabel 13 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui sebanyak 62 orang atau 62% menggunakan aplikasi SINGO sebanyak < 3 kali, sebanyak 23 orang atau 23% menggunakan aplikasi SINGO sebanyak 4-6 kali, sebanyak 9 orang atau 9% menggunakan aplikasi SINGO sebanyak 7-9 kali, dan sebanyak 6 orang atau 6 % menggunakan aplikasi SINGO sebanyak > 10 kali. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa mayoritas responden menggunakan aplikasi SINGO sebanyak < 3 kali. Hal ini dikarenakan bahwa aplikasi SINGO digunakan hanya untuk mengurus surat-surat penting yang akan selesai penggunaannya dalam waktu singkat.

## 5. Deskripsi Responden Menurut Informasi Tentang Aplikasi SINGO

Identitas responden menurut informasi tentang aplikasi SINGO menunjukkan bahwa dari 100 responden mayoritas menjawab bahwa aplikasi SINGO adalah aplikasi layanan *online* yang ada di Kelurahan Sawojajar. Sebagian responden juga menjelaskan bahwa aplikasi tersebut digunakan untuk mengurus surat-surat di kelurahan secara *online*.

## 6. Deskripsi Responden Menurut Alasan Menggunakan Aplikasi

### SINGO

Identitas responden menurut alasan menggunakan Aplikasi SINGO menunjukkan bahwa dari responden mayoritas menjawab bahwa aplikasi SINGO dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengurusnya. Responden beranggapan bahwa selain memberikan kemudahan, aplikasi tersebut juga dinilai lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan tenaga. Selain itu masyarakat yang menggunakan layanan tersebut merasa tidak mengantre lama ketika di kelurahan. Sebagian responden juga menjawab bahwa mereka menggunakan aplikasi SINGO dengan alasan disuruh oleh petugas ketika bersosialisasi.

## C. Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah terkumpul. Berdasarkan data primer yang dibagikan kepada 100 responden, maka dapat diketahui jawaban responden dari masing-masing item. Analisis data menggunakan statistik deskriptif akan dapat mengetahui

jawaban responden dari masing-masing item, distribusi item-item dari variabel *efficiency* (X1), *fullfilment* (X2), *System Availability* (X3), dan *Privacy* (X4) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Untuk mendeskripsikan variabel maka, hasil rata-rata skor dikelompokkan berdasarkan rentang skor interval yang diperoleh dari tabel skor skala likert. Berikut adalah pemaparan distribusi frekuensi jawaban responden terhadap pertanyaan pada masing-masing variabel :

**a) Distribusi Frekuensi Variabel *Efficiency* (X<sub>1</sub>)**

Hasil distribusi frekuensi variabel *efficiency* (X<sub>1</sub>) dari jawaban 100 responden masyarakat Kelurahan Sawojajar yang menggunakan aplikasi SINGO adalah pada tabel 14 berikut :

**Tabel 14. Distribusi Frekuensi Variabel *Efficiency***

Item	Skala Pengukuran								Rata-Rata Indikator
	STS		TS		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X.1.1	0	0	3	3%	36	36%	61	61%	3,6
X.1.2	0	0	9	9%	52	52%	39	39%	3,3
X.1.3	0	0	25	25%	59	59%	16	16%	2,9
X.1.4	0	0	5	5%	73	73%	22	22%	3,2
X.1.5	0	0	7	7%	74	74%	19	19%	3,1
<i>Grand Mean Variabel</i>									3,22

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Keterangan *item* :



- X.1.1 : Aplikasi SINGO memberikan kemudahan masyarakat untuk menjelajah apasaja di dalam situs
- X.1.2 : Aplikasi SINGO memberikan kemudahan masyarakat untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat
- X.1.3 : Aplikasi SINGO dapat memuat halaman dengan cepat
- X.1.4 : Fitur dalam aplikasi SINGO terorganisasi dengan baik
- X.1.5 : Informasi yang tersedia dalam aplikasi SINGO terorganisasi dengan baik

Berdasarkan Tabel 14 dapat diketahui hasil tanggapan dari 100 orang responden terhadap setiap butir pertanyaan mengenai variabel *Efficiency*. Butir pertama berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO memberikan kemudahan masyarakat untuk menjelajah apasaja di dalam situs”. Hasil tanggapan butir pertama yaitu 61 orang (61%) menyatakan sangat setuju, 36 orang (36%) menyatakan setuju, 3 orang (3%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan pertama sebesar 3,6 yang menunjukkan skor sangat tinggi, sehingga dapat dikatakan aplikasi SINGO memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menjelajah pelayanan administrasi kelurahan (KTP, KK, Surat Izin, SKCK, Rekom HO, Rekom IMB).

Butir kedua berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyelesaikan transaksi layanan dengan cepat”. Hasil tanggapan butir kedua yaitu 52 orang (52%) menyatakan setuju, 39 orang (39%) menyatakan sangat setuju, 9 orang (9%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan kedua sebesar 3,3 yang menunjukkan

skor sangat tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SINGO memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyelesaikan transaksi layanan dengan cepat.

Butir ketiga berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO dapat memuat halaman dengan cepat”. Hasil tanggapan butir ketiga yaitu 59 orang (59%) menyatakan setuju, 25 orang (25%) menyatakan tidak setuju 16 orang (16%) menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan ketiga sebesar 2,9 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SINGO dapat memuat halaman dengan cepat.

Butir keempat berisi pertanyaan “Fitur dalam aplikasi SINGO terorganisasi dengan baik”. Hasil tanggapan butir keempat yaitu 73 orang (73%) menyatakan setuju, 22 orang (22%) menyatakan sangat setuju, 5 orang (5%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan keempat sebesar 3,2 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa fitur dalam aplikasi SINGO terorganisasi dengan baik.

Butir kelima berisi pertanyaan “Informasi yang tersedia dalam aplikasi SINGO terorganisasi dengan baik”. Hasil tanggapan butir keempat yaitu 74 orang (74%) menyatakan setuju, 19 orang (19%) menyatakan sangat setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan kelima

sebesar 3,1 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa informasi yang tersedia dalam aplikasi SINGO terorganisasi dengan baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap butir-butir mengenai variabel *efficiency*, rata-rata variabel *efficiency* sebesar 3,22 dengan skor tinggi. Hasil *grand mean* tersebut menunjukkan responden setuju dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa masyarakat pengguna aplikasi SINGO dalam penelitian ini setuju bahwa aplikasi SINGO dinilai sudah efisien karena kecepatan dan kemudahan akses penggunaan situs.

#### b) Distribusi Frekuensi Variabel *Fullfilment* ( $X_2$ )

Hasil distribusi frekuensi variabel *fullfilment* ( $X_2$ ) dari jawaban 100 responden masyarakat Kelurahan Sawojajar yang menggunakan aplikasi SINGO adalah pada tabel 15 berikut :

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Variabel *Fullfilment***

Item	Skala Pengukuran								Rata-Rata Item
	STS		TS		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X.2.1	0	0	24	24%	39	39%	37	37%	3,1
X.2.2	0	0	31	31%	44	44%	25	25%	2,9
X.2.3	0	0	12	12%	68	68%	20	20%	3,1
<i>Grand Mean Variabel</i>									3,03

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Keterangan *item* :

- X.2.1 : Aplikasi SINGO memberikan layanan sesuai permintaan masyarakat
- X.2.2 : Aplikasi SINGO jujur atas setiap penawaran pelayanan publik yang dikirimkan (satu hari jadi, tanpa antre)
- X.2.3 : Aplikasi SINGO menanggapi pertanyaan dengan cepat

Berdasarkan Tabel 15 dapat diketahui hasil tanggapan dari 100 orang responden terhadap setiap butir pertanyaan mengenai variabel *fullfilment*. Butir pertama berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO memberikan layanan sesuai permintaan masyarakat”. Hasil tanggapan butir pertama yaitu 39 orang (39%) menyatakan setuju, 37 orang (37%) menyatakan sangat setuju, , 24 orang (24%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan pertama sebesar 3,1 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SINGO memberikan layanan sesuai permintaan masyarakat.

Butir kedua berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO jujur atas setiap penawaran pelayanan publik yang dikirimkan (satu hari jadi, tanpa antre)”. Hasil tanggapan butir kedua yaitu 44 orang (44%) menyatakan setuju, 31 orang (31%) menyatakan tidak setuju ,25 orang (25%) menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan kedua sebesar 2,9 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SINGO jujur atas setiap penawaran pelayanan publik yang dikirimkan (satu hari jadi, tanpa antre).

Butir ketiga berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO dapat memuat halaman dengan cepat”. Hasil tanggapan butir ketiga yaitu 68 orang (68%)

menyatakan setuju, 20 orang (20%) menyatakan sangat setuju, 12 orang (12%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan ketiga sebesar 3,1 yang menunjukkan skor sangat tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SINGO dapat memuat halaman dengan cepat.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap butir-butir mengenai variabel *fullfilment* rata-rata variabel *fullfilment* sebesar 3,03 dengan skor tinggi. Hasil *grand mean* tersebut menunjukkan responden setuju dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa masyarakat pengguna aplikasi SINGO dalam penelitian ini setuju bahwa aplikasi SINGO dinilai sudah memenuhi kebutuhan masyarakat (*fullfilment*) yang memberikan layanan sesuai dengan apa yang dijanjikan.

### c) Distribusi Frekuensi Variabel *System availability* ( $X_3$ )

Hasil distribusi frekuensi variabel *system availability* ( $X_3$ ) dari jawaban 100 responden masyarakat Kelurahan Sawojajar yang menggunakan aplikasi SINGO adalah pada tabel 16 berikut :

**Tabel 16. Distribusi Frekuensi Variabel *System availability***

Item	Skala Pengukuran								Rata-Rata Item
	STS		TS		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X.3.1	0	0	24	24%	53	53%	23	23%	3,0
X.3.2	1	1%	47	47%	44	44%	8	8%	2,6
<i>Grand Mean Variabel</i>									2,8

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

- S : Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

Keterangan *item* :

- X.3.1 : Aplikasi SINGO selalu tersedia ketika masyarakat butuhkan  
X.3.2 : Aplikasi SINGO jarang mengalami kesalahan

Berdasarkan Tabel 16. Dapat diketahui hasil tanggapan dari 100 orang responden terhadap setiap butir pertanyaan mengenai variabel *system availability*. Butir pertama berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO selalu tersedia ketika masyarakat butuhkan”. Hasil tanggapan butir pertama yaitu 53 orang (53%) menyatakan setuju, 24 orang (24%) menyatakan tidak setuju, 23 orang (23%) menyatakan sangat setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan pertama sebesar 3,0 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SINGO selalu tersedia ketika masyarakat butuhkan.

Butir kedua berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO jarang mengalami kesalahan”. Hasil tanggapan butir kedua yaitu 47 orang (47%) menyatakan tidak setuju, 44 orang (44%) menyatakan setuju, 8 orang (8%) menyatakan sangat setuju, dan 1 orang (1%) menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan kedua sebesar 2,6 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SINGO jarang mengalami kesalahan.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap butir-butir mengenai variabel *system availability* rata-rata variabel *system availability* sebesar 2,8

dengan skor tinggi. Hasil *grand mean* tersebut menunjukkan responden setuju dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa masyarakat pengguna aplikasi SINGO dalam penelitian ini setuju dengan ketersediaan sistem aplikasi SINGO yang berkaitan dengan kebenaran fungsi teknis situs bersangkutan.

#### d) Distribusi Frekuensi Variabel *Privacy* (X<sub>4</sub>)

Hasil distribusi frekuensi variabel *privacy* (X<sub>4</sub>) dari jawaban 100 responden masyarakat Kelurahan Sawojajar yang menggunakan aplikasi SINGO adalah pada tabel 17 berikut :

**Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel *Privacy***

Item	Skala Pengukuran								Rata-Rata Item
	STS		TS		S		SS		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
X.4.1	0	0	20	20%	56	56%	24	24%	3,0
X.4.2	0	0	15	15%	61	61%	24	24%	3,1
<i>Grand Mean Variabel</i>									3,05

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Keterangan *item* :

X.4.1 : Aplikasi SINGO tidak menyebarluaskan informasi pribadi masyarakat kepada pihak lain

X.4.2 : Aplikasi SINGO melindungi informasi pribadi masyarakat yang menggunakannya



Berdasarkan Tabel 17 dapat diketahui hasil tanggapan dari 100 orang responden terhadap setiap butir pertanyaan mengenai variabel *privacy*. Butir pertama berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO tidak menyebarluaskan informasi pribadi masyarakat kepada pihak lain”. Hasil tanggapan butir pertama yaitu 56 orang (56%) menyatakan setuju, 24 orang (24%) menyatakan sangat setuju, , 20 orang (20%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan pertama sebesar 3,0 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SINGO tidak menyebarluaskan informasi pribadi masyarakat ke pihak lain.

Butir kedua berisi pertanyaan “Aplikasi SINGO melindungi informasi pribadi masyarakat yang menggunakannya”. Hasil tanggapan butir kedua yaitu 24 orang (24%) menyatakan sangat setuju, 61 orang (61%) menyatakan setuju, 15 orang (15%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan kedua sebesar 3,1 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi SINGO melindungi informasi pribadi masyarakat yang menggunakannya.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap butir-butir mengenai variabel *privacy* rata-rata variabel *privacy* sebesar 3,05 dengan skor tinggi. Hasil *grand mean* tersebut menunjukkan responden setuju dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Hal tersebut juga menunjukkan

bahwa masyarakat pengguna aplikasi SINGO dalam penelitian ini setuju dengan jaminan keamanan yang ada dalam aplikasi SINGO.

#### e) Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil distribusi frekuensi variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dari jawaban 100 responden masyarakat Kelurahan Sawojajar yang menggunakan aplikasi SINGO adalah pada tabel 18 berikut :

**Tabel 18. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat**

Item	Skala Pengukuran								Rata-Rata Item
	STP		TP		P		SP		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Y.1	0	0	10	10%	62	62%	28	28%	3,18
Y.2	0	0	7	7%	73	73%	20	20%	3,13
Y.3	0	0	5	5%	54	54%	41	41%	3,36
<i>Grand Mean Variabel</i>									3,22

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Keterangan :

- SS : Sangat Puas  
 S : Puas  
 TS : Tidak Puas  
 STS : Sangat Tidak Puas

Keterangan *item* :

- Y.1 : Masyarakat puas dengan layanan aplikasi SINGO karena sudah sesuai dengan harapan  
 Y.2 : Masyarakat puas dengan layanan aplikasi SINGO sehingga berminat untuk menggunakannya kembali  
 Y.3 : Masyarakat puas dengan layanan aplikasi SINGO sehingga mengatakan hal positif tentang aplikasi tersebut kepada orang lain

Berdasarkan Tabel 18 dapat diketahui hasil tanggapan dari 100 orang responden terhadap setiap butir pertanyaan mengenai variabel kepuasan

masyarakat. Butir pertama berisi pertanyaan “Masyarakat puas dengan layanan aplikasi SINGO karena sudah sesuai dengan harapan”. Hasil tanggapan butir pertama yaitu 62 orang (62%) menyatakan setuju, 28 orang (28%) menyatakan sangat setuju, 10 orang (10%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan pertama sebesar 3,18 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga diketahui bahwa masyarakat puas dengan layanan aplikasi SINGO karena sudah sesuai dengan harapan.

Butir kedua berisi pertanyaan “Masyarakat puas dengan layanan aplikasi SINGO sehingga berminat untuk menggunakannya kembali”. Hasil tanggapan butir kedua yaitu 73 orang (73%) menyatakan setuju, 20 orang (20%) menyatakan sangat setuju, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan kedua sebesar 3,13 yang menunjukkan skor tinggi, sehingga diketahui bahwa masyarakat puas dengan layanan aplikasi SINGO sehingga berminat untuk menggunakannya kembali.

Butir ketiga berisi pertanyaan “Masyarakat puas dengan layanan aplikasi SINGO sehingga mengatakan hal positif tentang aplikasi tersebut kepada orang lain”. Hasil tanggapan butir ketiga yaitu 54 orang (54%) menyatakan setuju, 41 orang (41%) menyatakan sangat setuju, 5 orang (5%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Tingkat rata-rata dari butir pertanyaan ketiga sebesar 3,36 yang menunjukkan skor sangat tinggi, sehingga diketahui bahwa masyarakat puas

dengan layanan aplikasi SINGO sehingga mengatakan hal positif tentang aplikasi tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap butir-butir mengenai variabel Kepuasan Masyarakat rata-rata variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 3,22 dengan skor tinggi. Hasil *grand mean* tersebut menunjukkan responden setuju dengan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Hal tersebut juga menunjukkan bahwa masyarakat pengguna aplikasi SINGO dalam penelitian ini merasakan kepuasan setelah menggunakan layanan aplikasi SINGO.

## **2. Analisis Statistik Inferensial**

### **a) Uji Asumsi Klasik**

Untuk memenuhi penggunaan analisis regresi linier berganda, perlu digunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji asumsi klasik.

#### **1) Uji Normalitas**

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal data variabel-variabel penelitian didalam model regresi.

**Tabel 19. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov tes Kepuasan Masyarakat**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes		
		Unstandarized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	0.98395646
Most Extreme Differences	Absolute	0.052
	Positive	0.043
	Negative	-0.052
Test Statistic		0.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan Tabel 19 menunjukkan hasil uji normalitas menggunakan *One-Sampel* Kolmogorov-Smirnov dimana besarnya Z adalah 0,052. Pengambilan asumsi taraf tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) adalah 0,05 (5%) jika dibandingkan dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200. Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) mempunyai nilai yang lebih besar (0.200  $\geq$  0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinieritas adalah untuk mengetahui dan menguji apakah model regresi menemukan korelasi antar variabel independen. Model regresi yang dapat diterima adalah tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 20 sebagai berikut :

**Tabel 20. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,354	0.956		2.462	0.016		
<i>Efficiency</i>	0,170	0,073	0.240	2.325	0.022	0.516	1.939
<i>Fullfilment</i>	0,263	0,087	0.307	3.046	0.003	0.540	1.851
<i>System availability</i>	0,318	0,114	0.259	2.797	0.006	0.641	1.561
<i>Privacy</i>	0,064	0,083	0.058	0.769	0.444	0.980	1.021

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Tabel 20 di atas menunjukkan bahwa perhitungan dari ketiga variabel independen dimana *Tolerance* yang terjadi melebihi 0,10 ( $\geq 0,10$ ) dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak melebihi 10,00 ( $VIF \leq 10,00$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa asumsi tidak terjadinya multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi linier berganda dapat terpenuhi.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel bebas dengan variabel pengganggu dengan menggunakan uji glejser. Uji Glejser dianggap cara yang paling akurat untuk mendeteksi heteroskedastisitas. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel 21 sebagai berikut :

**Tabel 21. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandarized Coeficients		Standarized Coeficients	t	Sig
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	1,044	0.554		1,884	0.063
<i>Efficiency</i>	-0.021	0.042	-0.072	-0.507	0.614
<i>Fullfilment</i>	0.004	0.050	0.010	0.070	0.944
<i>System availability</i>	0.000	0.066	0.001	0.006	0.995
<i>Privacy</i>	0.008	0.048	0.016	0.158	0.875

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Tabel 21 di atas menunjukkan bahwa perhitungan dari keempat variabel independen dimana nilai signifikansinya  $\geq 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa untuk model regresi pengaruh *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### b) Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel bebas yaitu *efficiency* ( $X_1$ ), *fullfilment* ( $X_2$ ), *system availability* ( $X_3$ ) dan *privacy* ( $X_4$ ) terhadap variabel independen kepuasan masyarakat. Analisis regresi linier berganda ini dilakukan dengan program SPSS for windows ver. 25. Hasil analisis regresi linier berganda dijelaskan pada tabel 22 :



**Tabel 22. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandarized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.354	0.956		2.462	0.016
<i>Efficiency</i>	0.170	0.073	0.240	2.325	0.022
<i>Fullfilment</i>	0.263	0.087	0.307	3.046	0.003
<i>System availability</i>	0.318	0.114	0.259	2.797	0.006
<i>Privacy</i>	0.064	0.083	0.058	0.769	0.444

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan data analisis linier berganda yang ditunjukkan pada tabel 22 diatas, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = 2,354 + 0,170X_1 + 0,263 X_2 + 0,318 X_3 + 0,064 X_4$$

Intepretasi dari persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut :

- 1) Konstanta ( $\alpha$ ) = 2,354. Hal ini berarti menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan masyarakat sebesar 2,354
- 2)  $B_1 = 0,170$ , dengan nilai signifikansi sebesar 0,022 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien variabel *efficiency* bernilai positif yang berarti hubungan antar kepuasan masyarakat dengan *efficiency* bersifat positif. Apabila terjadi peningkatan variabel *efficiency* sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan pula pada variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,170 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.

- 3)  $B_2 = 0,263$ , dengan nilai signifikansi sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien variabel *fullfilment* bernilai positif yang berarti hubungan antar kepuasan masyarakat dengan *fullfilment* bersifat positif. Apabila terjadi peningkatan variabel *fullfilment* sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan pula pada variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,263 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- 4)  $B_3 = 0,318$ , dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari 0,05 yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Koefisien variabel *system availability* bernilai positif yang berarti hubungan antar kepuasan masyarakat dengan *system availability* bersifat positif. Apabila terjadi peningkatan variabel *system availability* sebesar satu satuan, maka akan terjadi peningkatan pula pada variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,318 dengan asumsi variabel lainnya dianggap konstan.
- 5)  $B_1 = 0,064$ , dengan nilai signifikansi sebesar 0,444 yang lebih besar dari 0,05 yang berarti berpengaruh tidak signifikan. Apabila terjadi peningkatan pada variabel *privacy* maka variabel Kepuasan Masyarakat belum tentu akan meningkat, dan juga sebaliknya apabila terjadi penurunan pada variabel *privacy* maka variabel Kepuasan Masyarakat belum tentu akan menurun.

**c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi (R)**

Tujuan penggunaan determinasi  $R^2$  yaitu untuk mengetahui seberapa mampu dan berkontribusi variabel independen *Efficiency* (X1), *Fullfilment* (X2), *System availability* (X3), dan *Privacy* (X4) secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Sedangkan hasil uji koefisien korelasi dapat digunakan untuk mengukur erat tidaknya hubungan variabel *Efficiency* (X1), *Fullfilment* (X2), *System availability* (X3), dan *Privacy* (X4) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Berikut adalah hasil uji koefisien korelasi dan determinasi :

**Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.692 <sup>a</sup>	0.479	0.458	0.98233

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 23 dapat diketahui nilai  $R^2$  sebesar 0,479 atau 47,9% dapat dibulatkan menjadi 48% Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa 47,9% atau 48% variabel dependen Kepuasan Masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel independen *Efficiency*, *Fullfilment*, *System availability*, dan *Privacy*. Sedangkan sisanya 52% dipengaruhi oleh variabel lainnnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji koefisien korelasi (R) sebesar 0,692. Nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabael *Efficiency* (X1), *Fullfilment* (X2), *System availability* (X3), dan *Privacy* (X4) dan variabel Kepuasan

Masyarakat (Y) termasuk dalam kategori kuat karena berada pada nilai 0,60-0,799.

#### D. Uji Hipotesis

##### 1. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika probabilitas  $t \leq \alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) maka hasilnya signifikan dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sedangkan jika probabilitas  $t \geq \alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) maka hasilnya tidak signifikan dan berarti  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 22 dan diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Uji-t antara *Efficiency* (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan probabilitas  $t= 0,022$ . Karena probabilitas  $t < \alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti *Efficiency* (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh *Efficiency* atau dengan peningkatan *Efficiency* maka Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan.
- b. Uji-t antara *Fullfilment* (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan probabilitas  $t= 0,003$ . Karena probabilitas  $t < \alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti *Fullfilment* (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh

*Fullfilment* atau dengan peningkatan *Fullfilment* maka Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan.

- c. Uji-t antara *System availability* (X3) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan probabilitas  $t = 0,006$ . Karena probabilitas  $t < \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti *System availability* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh *System availability* atau dengan peningkatan *System availability* maka Kepuasan Masyarakat mengalami peningkatan.
- d. Uji-t antara *Privacy* (X4) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan probabilitas  $t = 0,444$ . Karena probabilitas  $t > \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima, yang berarti *Privacy* (X4) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

## 2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen *Efficiency*, *Fullfilment*, *System availability*, dan *Privacy* terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat. Pengujian secara bersama-sama ini menggunakan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  atau 5%. Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a.  $H_0$  ditolak jika probabilitas  $F \leq \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ )
- b.  $H_0$  diterima jika probabilitas  $F \geq \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ )

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 26 berikut :

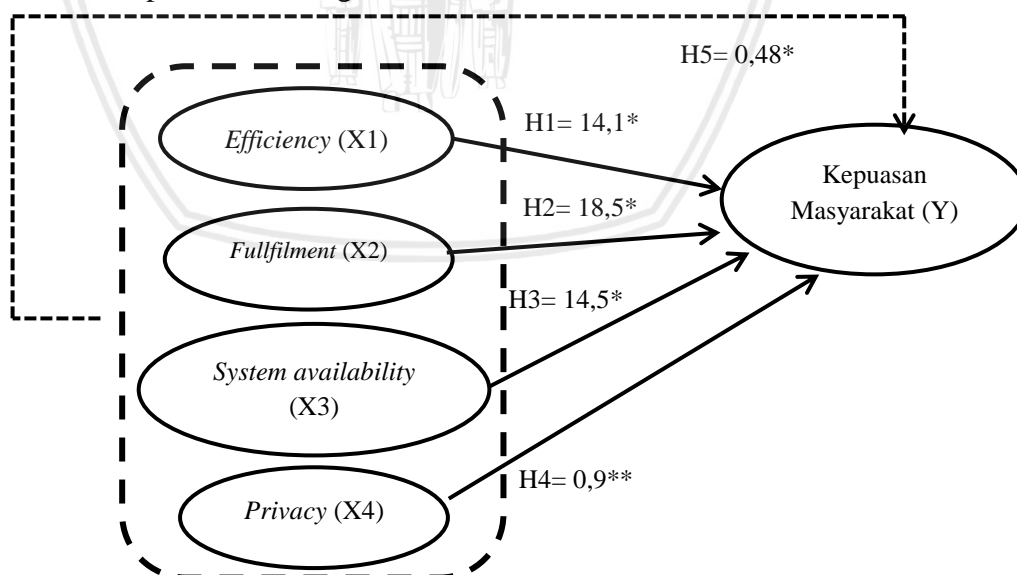
**Tabel 24. Hasil Uji F****ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	84.437	4	21.109	21.875	0.000 <sup>b</sup>
Residual	91.673	95	0.965		
Total	176.110	99			

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Berdasarkan data pada tabel 24 diperoleh hasil probabilitas F sebesar 0.000 yang berarti probabilitas F jumlahnya lebih besar dari  $\alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Berdasarkan hasil tersebut dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel *Efficiency* (X1), *Fullfilment* (X2), *System availability* (X3) dan *Privacy* (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dikemukakan, maka dapat dibuat hasil penelitian sebagai berikut :

**Gambar 7. Model Hasil Penelitian**

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

Keterangan :

\* = Pengaruh Signifikan

\*\* = Pengaruh Tidak Signifikan

### 3. Sumbangan Efektif (SE)

Sumbangan Efektif digunakan untuk menguji variabel bebas yang berpengaruh secara dominan terhadap variabel terikat. Berikut analisis Sumbangan Efektif (SE)

**Tabel 25. Hasil Uji Koefisien Regresi dan Korelasi**

Variabel	Koefisien Regresi Beta	Koefisien Korelasi	R Square
X <sub>1</sub>	0,240	0,587	48,0
X <sub>2</sub>	0,307	0,604	
X <sub>3</sub>	0,259	0,560	
X <sub>4</sub>	0,058	0,148	

Sumber : Data primer hasil penelitian yang diolah 2019

- a. Sumbangan efektif *efficiency* (X<sub>1</sub>) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

$$SE (X_1)\% = \text{Beta}X_1 \times r_{xy} \times 100\%$$

$$SE (X_1)\% = 0,240 \times 0,587 \times 100\%$$

$$SE (X_1)\% = 14,1\%$$

- b. Sumbangan efektif *fullfilment* (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

$$SE (X_2)\% = \text{Beta}X_2 \times r_{xy} \times 100\%$$

$$SE (X_2)\% = 0,307 \times 0,604 \times 100\%$$

$$SE (X_2)\% = 18,5\%$$

- c. Sumbangan efektif *system availability* (X<sub>3</sub>) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

$$SE (X_3)\% = \text{Beta}X_3 \times r_{xy} \times 100\%$$

$$SE (X_3)\% = 0,259 \times 0,560 \times 100\%$$

$$SE (X_3)\% = 14,5\%$$



- d. Sumbangan efektif *privacy* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ )

$$SE (X_4)\% = \text{Beta}X_4 \times r_{xy} \times 100\%$$

$$SE (X_4)\% = 0,058 \times 0,148 \times 100\%$$

$$SE (X_4)\% = 0,9\%$$

- e. R Square ( $R^2$ )

Nilai  $R^2 = 0,347$  atau 34,7%, maka untuk membuktikan kebenaran perhitungan jumlah SE semua variabel harus sama dengan nilai  $R^2$ .

$$R^2 = SE_1 + SE_2 + SE_3 + SE_4 + SE_5$$

$$R^2 = 14,1\% + 18,5\% + 14,5\% + 0,9\%$$

$$R^2 = 48,0\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa sumbangan efektif (SE) *efficiency* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 14,1%. Sementara variabel *fullfilment* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) adalah sebesar 18,5%. Variabel *system availability* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ) sebesar 14,5% dan variabel *privacy* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,9%. Total Sumbangan Efektif (SE) adalah sebesar 48,0% atau sama dengan koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada analisis regresi yaitu 48,0%

## E. Pembahasan

Hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini sudah memenuhi uji persyaratan analisis regresi linier. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner yang telah disebarakan kepada responden telah diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga dapat dilanjutkan pada pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji

normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Setelah melakukan uji asumsi klasik dilanjutkan dengan analisis regresi linier sederhana dan berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Setelah itu dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t. Berdasarkan perhitungan dan analisis yang dilakukan maka hasil penelitian bisa diuraikan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa variabel *Privacy* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara variabel *Efficiency*, *Fullfilment* dan *System availability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pembahasan variabel selanjutnya dijelaskan sebagai berikut :

### **1. Pengaruh Variabel *Efficiency* (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil yang menunjukkan *Efficiency* memiliki signifikansi sebesar 0,022 yang bernilai lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05 serta nilai t hitung yaitu  $2,323 >$  nilai t tabel 1,988. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak.

Berdasarkan Tabel 14 dapat diketahui dari total lima item pada variabel *Efficiency*, terdapat dua item dengan total rata-rata tertinggi yaitu item pertama; Aplikasi SINGO memberikan kemudahan untuk menjelajah apa saja di dalam situs yang memiliki skor 3,6, serta item kedua; Aplikasi SINGO memberikan kemudahan untuk menyelesaikan layanan transaksi

dengan cepat yang memiliki skor 3,3. Hal itu menunjukkan bahwa aplikasi SINGO memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menjelajah apasaja dalam situs serta menyelesaikan layanan transaksi dengan cepat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Xue dan Harker (2002) dalam Widiaputri (2018) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan layanan merupakan penentu kualitas pelayanan yang diperoleh dari kepuasan pelanggan. Kemudahan penggunaan layanan elektronik yang disediakan dapat meningkatkan efisiensi dalam menggunakan layanan tersebut. Kualitas layanan elektronik dengan kemudahan penggunaan akan memberikan kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan elektronik. Hasil penelitian juga menyebutkan bahwa responden paling banyak merasa puas karena kemudahan penggunaan layanan aplikasi SINGO. Hal ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tobagus, 2018) yang menyatakan bahwa variabel *efficiency* memiliki skor tertinggi dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **2. Pengaruh Variabel *Fullfilment* (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil yang menunjukkan *Fullfilment* memiliki signifikansi t sebesar 0,003 yang bernilai lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05 serta nilai t hitung yaitu  $3,046 >$  nilai t tabel 1,988. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan Tabel 15 dapat diketahui dari total tiga item pada variabel *Fullfilment*, terdapat dua item dengan total rata-rata tertinggi yaitu item pertama dan ketiga yang memiliki nilai sama. Aplikasi SINGO memberikan layanan sesuai permintaan masyarakat dan Aplikasi SINGO menanggapi pertanyaan dengan cepat dengan masing-masing memiliki skor 3,1. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi SINGO telah memberikan layanan sesuai dengan permintaan masyarakat serta menanggapi pertanyaan dengan cepat.

Parasuraman et al (2005) mendefinisikan bahwa *fullfilment* adalah akurasi janji layanan yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa bahwa aplikasi SINGO sudah memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Chesanti et al (2017) yang menyatakan bahwa *fullfilment* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan *mobile application* PLN.

### **3. Pengaruh Variabel *System availability* (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil yang menunjukkan *System availability* memiliki signifikansi t sebesar 0,006 yang bernilai lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05 serta nilai t hitung yaitu  $2,797 >$  nilai t tabel yaitu 1,988. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan Tabel 16 dapat diketahui dari total tiga item pada variabel *System availability*, terdapat dua item dengan total rata-rata tertinggi yaitu item pertama; Aplikasi SINGO selalu tersedia ketika masyarakat butuhkan dengan skor 3,0. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi SINGO selalu tersedia ketika masyarakat butuhkan. Sementara item dengan skor rata-rata terendah adalah item kedua yaitu Aplikasi SINGO jarang mengalami kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SINGO seringkali mengalami kesalahan.

*System availability* merupakan fungsi teknis situs dalam hal memberikan informasi kepada penggunanya (Parasuraman et al,2005). Hasil temuan lapangan menyatakan bahwa masyarakat merasa aplikasi SINGO selalu tersedia ketika masyarakat butuhkan, namun disamping itu aplikasi tersebut juga tidak lepas dari banyak kesalahan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tobagus, 2018) yang menyatakan bahwa dimensi *system availability* layanan aplikasi SINGO belum bisa terhindar dari kesalahan sistem. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian (Komara, 2013) yang menyebutkan bahwa layanan berbasis elektronik setelah melakukan transaksi harus lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat mengurangi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh konsumen.

#### **4. Pengaruh Variabel *Privacy* (X4) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil yang menunjukkan *Privacy* memiliki signifikansi t sebesar 0,444 yang bernilai

lebih besar dari taraf signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05 serta nilai  $t$  hitung yaitu  $2,797 < \text{nilai } t \text{ tabel yaitu } 1,988$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Parasuraman et al (2005) menyatakan bahwa *privacy* terkait dengan jaminan keamanan, yaitu bahwa data perilaku dalam berbelanja tidak akan diberikan kepada pihak lain manapun serta informasi pelanggan akan terjamin keamanannya. Teori diatas berbanding terbalik dengan hasil penelitian dimana nilai  $t$  hitung  $< \text{nilai } t \text{ tabel } (0,769 < 1,988)$  dan taraf signifikansi 0,444 lebih besar dari 0,05 atau 5 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara parsial variabel *privacy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sawojajar Kota Malang yang menggunakan aplikasi SINGO.

Hal ini dikarenakan masyarakat masih memiliki kekhawatiran terkait data-data pribadinya yang akan terjaga keamanannya. Karena dapat diketahui bahwa aplikasi SINGO adalah aplikasi layanan publik yang terintegrasi dengan sistem pemerintahan yang pastinya data-data tersebut juga dapat dilihat dan diminta maupun diambil oleh orang lain untuk kegunaan penelitian, survei, dsb.

Hasil analisis pengaruh variabel *Privacy* terhadap Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tobagus, 2018) dan (Widiaputri, 2018) yang menjelaskan bahwa *Privacy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan

Pelanggan. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan objek, lokasi, serta sampel penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

#### **5. Pengaruh Variabel *Efficiency* (X<sub>1</sub>), *Fullfilment* (X<sub>2</sub>), *System availability* (X<sub>3</sub>) dan *Privacy* (X<sub>4</sub>) secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *Efficiency* (X<sub>1</sub>), *Fullfilment* (X<sub>2</sub>), *System availability* (X<sub>3</sub>) dan *Privacy* (X<sub>4</sub>) terhadap Kepuasan Masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Besarnya pengaruh secara bersama-sama atau kontribusi dari variabel *Efficiency* (X<sub>1</sub>), *Fullfilment* (X<sub>2</sub>), *System availability* (X<sub>3</sub>) dan *Privacy* (X<sub>4</sub>) dapat dilihat pada *R Square* sebesar 0,479. Hasil ini berarti variabel *Efficiency* (X<sub>1</sub>), *Fullfilment* (X<sub>2</sub>), *System availability* (X<sub>3</sub>) dan *Privacy* (X<sub>4</sub>) secara bersama-sama memberi kontribusi kepada Kepuasan Masyarakat sebesar 47,9% atau 48,0% dan sisanya 52,0% dipengaruhi oleh faktor variabel lain.

Hasil pengujian hipotesis dari uji F juga menunjukkan bahwa F hitung 21,875 memiliki nilai yang lebih besar dari F tabel sebesar 2,47 dan juga taraf signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel *e-service quallity* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat.



Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang diberikan *e-service quality* berdasarkan indikator-indikator yang meliputi *Efficiency* ( $X_1$ ), *Fulfillment* ( $X_2$ ), *System availability* ( $X_3$ ) dan *Privacy* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan masyarakat yang terdiri atas indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Hal tersebut berarti bahwa semakin baiknya *e-service quality* yang diberikan atau sama bahkan lebih besar dari harapan maka kepuasan penggunaan layanan elektronik juga akan meningkat.

Kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan digunakan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam penelitian ini. Skor rata-rata terbesar adalah kesediaan merekomendasikan dengan mean 3,22. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO di Kelurahan Sawojajar memberikan penilaian positif terhadap *e-service quality* yang diterapkan pada aplikasi SINGO sehingga responden puas dan akan merekomendasikan hal positif tersebut kepada orang lain atas keputusannya untuk menggunakan aplikasi SINGO.

Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SINGO telah membentuk *e-service quality* dengan indikator *Efficiency* ( $X_1$ ), *Fulfillment* ( $X_2$ ), *System availability* ( $X_3$ ) dan *Privacy* ( $X_4$ ) dengan baik sehingga memberikan pengaruh signifikan pada peningkatan kepuasan masyarakat. Sebaliknya, apabila responden masyarakat pengguna aplikasi SINGO di Kelurahan

Sawojajar memiliki penilaian negatif terhadap *e-service quality* aplikasi SINGO maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan rendah.

Hal ini menunjukkan bahwa *e-service* yang tinggi akan secara langsung meningkatkan *e-customer satisfaction*. Hal tersebut memperkuat pendapat Oliver dalam Tjiptono 2014 yang menyatakan bahwa *e-service quality* adalah salah satu model *servqual* yang sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang menegaskan apabila suatu atribut meningkat lebih besar daripada harapan atas atribut yang bersangkutan, maka keputusan dan kualitas jasa akan meningkat. Artinya bahwa apabila realitayang diperoleh dari kualitas layanan yang diberikan sesuai dan melebihi ekspektasi, maka pengguna layanan akan senang dan puas.

Dalam lingkungan *online* saat ini variabel *e-service quality* sangat dibutuhkan untuk mengukur *e-service quality* dalam website. Hal ini sejalan dengan pendapat Cheung dan Lee dalam Widiaputri (2018) menyatakan bahwa komponen *e-service quality* adalah faktor yang harus disediakan sebuah situs untuk menciptakan kepuasan. Swaid & Wigand, 2007 juga menyebutkan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah melalui pemberian *electronic service quality (e-service quality)* yang superior. Mengingat pentingnya *e-service quality*, perusahaan harus mempertimbangkann dengan mengelola aktor-faktor yang dapat meningkatkan *e-service quality*.

Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi SINGO telah berhasil meningkatkan *e-service quality* yang diberikan secara positif

sehingga memberikan kesan yang positif pada kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Widiaputri, 2018) yang menunjukkan bahwa semakin baiknya kualitas layanan elektronik yang diberikan atau kinerja layanan elektronik sama atau lebih besar dari harapan maka kepuasan penggunaan layanan elektronik pun juga akan meningkat. Hal tersebut juga berarti bahwa apabila suatu layanan elektronik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai apa yang telah dijanjikan atau diharapkan maka kepuasan penggunaannya pun dapat meningkat. Tobagus (2018) juga menyatakan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat sehingga untuk mencapai kepuasan masyarakat yang lebih tinggi maka perlu dilakukan peningkatan *e-service quality*. Hal yang sama juga sejalan dengan penelitian (Komara, 2013) (Djarmiko, 2016) serta Jonathan (2013) yang menyatakan bahwa *e-service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen *E-service quality* yang indikatornya (*Efficiency* ( $X_1$ ), *Fullfilment* ( $X_2$ ), *System availability* ( $X_3$ ) dan *Privacy* ( $X_4$ )) terhadap Kepuasan Masyarakat baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis didapat koefisien determinasi sebesar 47,9% atau 48,0%. Artinya bahwa 48% variabel kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh *e-service quality*, sedangkan sisanya 52% variabel kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Variabel *Efficiency* ( $X_1$ ), *Fullfilment* ( $X_2$ ), *System availability* ( $X_3$ ) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Sedangkan variabel *Privacy* ( $X_4$ ) secara parsial memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).
3. *E-Service Quality* yang terdiri dari *Efficiency* ( $X_1$ ), *Fullfilment* ( $X_2$ ), *System availability* ( $X_3$ ) dan *Privacy* ( $X_4$ ) berdasarkan hasil uji F pada model regresi linier berganda menunjukkan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Variabel *fullfilment* ( $X_2$ ) yang meliputi memberikan layanan sesuai dengan apa yang diminta, jujur atas setiap pelayanan yang diberikan dan

menanggapi permintaan pelayanan dengan cepat merupakan sub variabel *e-service quality* yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi SINGO.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti memberikan kontribusi berupa saran yang diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis bagi penelitian sejenis selanjutnya maupun praktis bagi pihak-pihak terkait seperti Pihak Kelurahan Sawojajar maupun Pemerintah Kota Malang dan pihak terkaitnya. Adapun saan-sarannya sebagai berikut :

1. Meningkatkan kemudahan maupun kecepatan dalam layanan aplikasi SINGO sehingga dapat menciptakan nilai positif dan masyarakat dapat merasa puas dalam menggunakan layanan elektronik, sehingga memungkinkan masyarakat dapat menggunakan kembali layanan elektronik aplikasi SINGO.
2. Memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem dengan meminimalkan terjadinya kesalahan sistem selama proses transaksi layanan berlangsung. Oleh karena itu, segala kesalahan yang ditimbulkan oleh aplikasi SINGO seharusnya dapat diminimalisir melalui penyediaan sistem yang baik dan lancar.
3. Meningkatkan jaminan keamanan (*privacy*) dalam aplikasi SINGO agar masyarakat sebagai penggunanya merasa aman dan terjamin data-datanya. Hal ini dikarenakan keamanan dalam menggunakan aplikasi SINGO masih dinilai rendah. Oleh karena itu, Pihak Kelurahan

Sawojajar perlu untuk memantau dan memastikan bahwa aplikasi SINGO dapat menjamin keamanan data-data penggunanya.

4. Hasil penelitian ini masih terbatas pada variabel *e-service quality* yang terdiri dari *efficiency*, *fullfilment*, *system availability*, dan *privacy* serta kepuasan masyarakat. Oleh karena itu diharapkan untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya untuk memperluas topik penelitian sehingga dapat menciptakan karya penulisan penelitian yang lebih luas dan berkembang. Selain itu bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian pada organisasi pemerintah lainnya yang sudah menggunakan aplikasi layanan elektronik agar lebih berkembang dan variatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2006. *Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi 6*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arisman, 2013. *Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik*. Artikel Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Layanan Publik, p. 4.
- BPS, 2018. *Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur 2010,2016, dan 2017*. [Online] Available at: <https://jatim.bps.go.id/statictable/2018/10/29/1324/jumlah-penduduk-dan-laju-pertumbuhan-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-timur-2010-2016-dan-2017.html> [Diakses 18 November 2018].
- Chesanti, P C dan Retno S. 2018. *Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile*. Bandung. Jurnal Penelitian Pendidikan. Universitas Telkom.
- Djarmiko, dan Akbar 2016. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Lazada.co.id*. e-Proceeding Management, pp. 142-150.
- Ghozali, Imam, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ira, 2018. *Layanan Kelurahan Cukup Melalui Singo*. [Online] Available at: <https://www.malang-post.com/berita/kota-malang/layanan-kelurahan-cukup-melalui-singo> [Diakses 28 Desember 2018].
- Kamarni, Neng, 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, p. 84.
- Komara, Anton Tirta, 2013. *Pengaruh E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality Terhadap E-Satisfaction dan Implikasinya Pada E-Loyalty Pelanggan Maskapai Penerbangan Air Asia*. Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship, pp. 105-115.
- Kotler, P dan G Armstrong, 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran..* Jakarta: Erlangga.
- Lasyakka, Bintang, Imam S, dan Endang S A, 2015. *Faktor-Faktor Kualitas E-Service yang Berpengaruh Terhadap Perceived Value pada Website E-*



- commerce Lazada.co.id Studi pada Warga Lingkungan RW.03 Kelurahan Dinoyo Kota Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Lorena, Sepni, 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Yang Berdampak Pada E-Loyalty (Studi pada Situs Belanja Online Buka Lapak)*, Lampung: Universitas Lampung.
- Muallidin, Isnaini, 2015. *Konsep, Kerangka Fikir E--Government dan E-Service*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, p. 8.
- Nugraha, Joko Tri, 2018. *E-Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. Jurnal Komunikasi dan Kajian Media, Volume II, p. 33.
- Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif, 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*, Yogyakarta: s.n.
- Oktavia, Lizya, 2017. *Selamat ! Sawojajar Raih Penghargaan Kelurahan Terbaik*. [Online]  
Available at: <https://radarmalang.id/selamat-sawojajar-raih-penghargaan-kelurahan-terbaik/>  
[Diakses 27 Desember 2018].
- Parasuraman, A Malhotra, dan V A. Zeithaml, 2005. *E-S-Qual : A Multiple-Item Scale for Assessing Electonic Service Quality*. Journal of Service Research, p. 8.
- Parvez, Akbar M. &., 2009. *Impact of Service Quality, Trust and Customer Satisfaction Loyalty*. ABAC Journal, pp. 24-38.
- Purbandini, Pambayun, 2018. *Kota Malang Raih Penghargaan Public Service of The Year*. [Online]  
Available at: <http://suryamalang.tribunnews.com/2018/04/25/kota-malang-raih-penghargaan-public-service-of-the-year-provinsi-jawa-timur-2018?page=2>  
[Diakses 18 November 2018].
- Purbawati, Prasetyo, dan. Lestari, 2016. *Pengaruh E-Service Quality dan E-Security Seals Terhadap E-Satisfaction Melalui Pembelian Konsumen E-Commerce*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Risnandar, 2014. *Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah*. e-Jurnal Katalogis, p. 2.

- Siswidiyanto, Siti Rochmah, dan Fahmi Reza, 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik, Volume I, p. 982.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuadi, Amir, 2017. *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*. Bahan Ajar Mata Kuliah Sekto Publik Ilmu Pemerintahan, pp. 1-11.
- Ting, 2012. *E-Service Quality, E-Satisfaction and E-Loyalty of Onlne Shoppers in Bussiness to Consumer Market ; Evidence From Malaysia*. Malaysia : IOP Publishing.
- Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Grogorius Chandra, 2016. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. 4 penyunt. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tobagus, Anita, 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction pada Pengguna di Situs Tokopedia*. AGORA.
- Trisnawati, Putra, dan Pratiwi 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Blitar)*. Jurnal Administrasi Publik, p. 2120.
- Umar, Husein, 2003. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Widiaputri, S, Bafadhal dan Suci, 2018. *Pengaruh E-Service Quality Terhadap Perceived Value dan E-Customer Satisfaction (Survei pada Pelanggan Go-Ride yang Menggunakan Mobile Application Go-Jek di Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Wijaya, A. F, Pratiwi dan Prasetyo, 2017. *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan (Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) Real Time Online Dinas Pendidikan Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik, Volume I, p. 207.
- Yusriadi, Misnawati, 2017. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, p. 100.

Zeithaml, V A dan Parasuraman, 2002. *Service Quality Delivery Through Websites : A Critical Review of Extant Knowledge*. Academy of Marketing Science Journal.

Zehir dan Narcikara. 2016. *e-service quality dan e-recovery service quality : effects and valueperceptions and loyalty intentions*. 5 th Bussiness Management, Procedia Social and Behavioral Sciences



## Lampiran 1. Surat-Surat Penelitian

### Surat Penelitian FIA UB

 **KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

---

Nomor : 14132 /UN10.F03.11/PN/ 2019  
Lampiran : -  
Perihal : Riset/Survey/Permintaan Data

Kepada Yth : Kantor Kelurahan Sawojajar  
Jl. Raya Sawojajar No. 45, Kecamatan Kedungkandang Kota Malang  
Di Tempat

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan dalam melakukan Riset/Survey dan bagi mahasiswa :

Nama : Intania Kumala Dewi  
Alamat : Jl. MT Haryono A 119  
NIM : 155030100111025  
Jurusan : Administrasi Publik  
Prodi : Ilmu Administrasi Publik  
Tema : Analisis Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi SINGO (Survey pada Masyarakat di Kelurahan Sawojajar Kota Malang)

Lamanya : 2 (dua) bulan  
Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 30 Januari 2019  
a.n. Dekan  
Ketua Jurusan Administrasi Publik

  
Drs. Andy Feffa Wijaya, MDA, Ph.D  
NIP. 19670217 199103 1 010



**Surat Rekomendasi Penelitian Kelurahan Sawojajar**



PEMERINTAH KOTA MALANG  
 KECAMATAN KEDUNGKANDANG  
**KELURAHAN SAWOJAJAR**  
 Alamat : Jl. Raya Sawojajar No. 45 (0341) 715953 – Malang  
 KODE POS 65139

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 581/319/35.73.03.1008/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MOCH. FAKIHUDIN, SH.M.Si  
 NIP : 19630518 198504 1 002  
 Pangkat/Gol : Pembina / IV.a  
 Jabatan : Lurah

Menerangkan Bahwa :

Nama : INTANIA KUMALA DEWI  
 NIM : 155030100111025  
 Prodi : Administrasi Publik  
 Jenjang : S1  
 Instansi : Universitas Brawijaya Malang  
 Judul Penelitian : Analisis Pengaruh *E-Services Quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi Singo (Survey Pada Masyarakat Kelurahan Sawojajar Kota Malang)

Telah melaksanakan penelitian di Kelurahan Sawojajar pada bulan Maret sampai dengan Mei tahun 2019.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Melalui 40 Mei 2019  
 LURAH SAWOJAJAR  
  
 MOCH. FAKIHUDIN, SH, M.Si  
 Pembina  
 NIP. 19630518 198504 1 002

**Lampiran 2. Pengisian Kuesioner**



Responden Mengisi Kuesioner

Sumber : Data primer hasil penelitian 2019



Responden Mengisi Kuesioner

Sumber : Data primer hasil penelitian 2019



Responden Mengisi Kuesioner

Sumber : Data primer hasil penelitian 2019



Responden Mengisi Kuesioner

Sumber : Data primer hasil penelitian 2019



Responden Mengisi Kuesioner

Sumber : Data primer hasil penelitian 2019

### Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

**Kepada Responden Yth.,**

Perkenalkan, nama saya Intania Kumala Dewi, mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi saya yang berjudul:

#### **Analisis Pengaruh *E-service quality* Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Menggunakan Aplikasi SINGO**

**(Survey pada Masyarakat di Kelurahan Sawojajar yang Menggunakan Aplikasi SINGO)**

Bermaksud meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini dengan lengkap dan benar. Semua informasi yang diterima sebagai hasil kuisisioner ini bersifat rahasia dan hanya akan digunakan untuk kepentingan akademis

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

**Prof. Dr. Sumartono, MS**  
NIP. 19540916 198212 1 001

**Drs. Abdul Wachid, M.AP**  
NIP. 19561209 198703 1 008

Terima kasih  
Hormat saya

**Intania Kumala Dewi**  
NIM. 155030100111025



### KUISIONER

*Petunjuk: Isilah sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya*

#### IDENTITAS RESPONDEN

- 1. Nama Lengkap** :
- 2. Jenis Kelamin** : a. Laki-Laki b. Perempuan
- 3. Usia** : a. < 20 Tahun d. 41 – 50 Tahun  
b. 20 - 30 Tahun e. > 50 Tahun  
c. 31 - 40 Tahun
- 4. Pekerjaan** : a. Pelajar d. Wiraswasta  
b. Mahasiswa/i e. Ibu Rumah Tangga  
c. Pegawai f. Lain-lain
- 5. Berapa kali Anda menggunakan Aplikasi SINGO?**
  - a. ≤ 3 Kali
  - b. 4 - 6 Kali
  - c. 7 - 9 Kali
  - d. ≥ 10 Kali

**6. Apa yang Anda ketahui tentang Aplikasi SINGO?**

.....

.....

.....

.....

**7. Apa alasan Anda menggunakan Aplikasi SINGO ?**

.....

.....

.....

.....

**Petunjuk:**

Mohon memberikan tanda (  ) pada kolom-kolom dibawah ini sesuai dengan pilihan jawaban anda

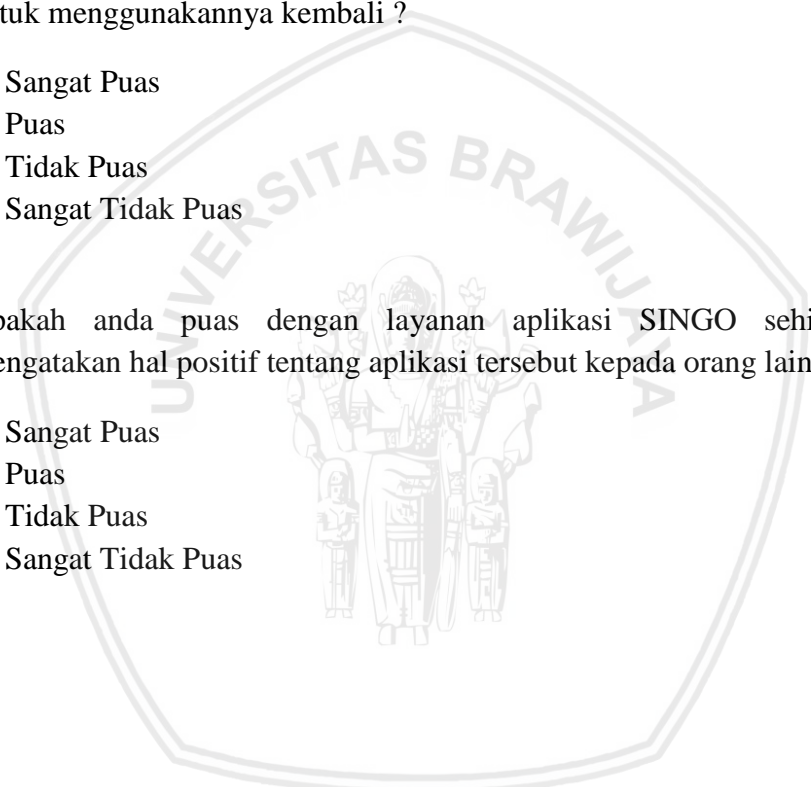
**Keterangan :**

**SS** (Sangat Setuju), **S** (Setuju), **CS** (Cukup Setuju), **TS** (Tidak Setuju), **STS** (Sangat Tidak Setuju)

<i>E-SERVICE QUALITY</i>		<b>PILIHAN JAWABAN</b>			
<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>SS (4)</b>	<b>S (3)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>STS (1)</b>
<b><i>Efficiency</i></b>					
1.	Menurut Saya, aplikasi SINGO memberikan kemudahan untuk menjelajah apasaja yang Saya inginkan didalam situs (contohnya pelayanan KTP, KK, Akta, Surat Izin)				
2.	Menurut Saya, aplikasi SINGO memberikan kemudahan kepada untuk menyelesaikan transaksi layanan kependudukan dengan cepat				
3.	Menurut Saya, aplikasi SINGO dapat memuat halaman dengan cepat				
4.	Menurut Saya, fitur dalam aplikasi SINGO terorganisasi dengan baik				
5.	Menurut Saya, informasi yang tersedia dalam aplikasi SINGO terorganisasi dengan baik				
<b><i>Fullfilment</i></b>					
6.	Menurut Saya, aplikasi SINGO memberikan layanan sesuai dengan yang Saya minta				
7.	Menurut Saya, aplikasi SINGO jujur atas setiap penawaran pelayanan publik yang dikirimkan (contohnya satu hari jadi dan tanpa antrre)				
8.	Menurut Saya, aplikasi SINGO menanggapi permintaan pelayanan dengan cepat				
<b><i>System availability</i></b>					
9.	Menurut Saya, aplikasi SINGO selalu tersedia ketika masyarakat butuhkan				
10.	Menurut Saya, aplikasi SINGO jarang mengalami kesalahan				
<b><i>Privacy</i></b>					
12.	Menurut Saya, aplikasi SINGO tidak menyebarluaskan informasi pribadi masyarakat kepada pihak lain				
13.	Menurut Saya, aplikasi SINGO melindungi informasi pribadi masyarakat yang menggunakannya				

**KEPUASAN MASYARAKAT**

14. Apakah anda puas dengan layanan aplikasi SINGO karena layanan aplikasi sudah sesuai dengan harapan anda ?
- Sangat Puas
  - Puas
  - Tidak Puas
  - Sangat Tidak Puas
15. Apakah anda puas dengan layanan aplikas SINGO, sehingga anda berminat untuk menggunakannya kembali ?
- Sangat Puas
  - Puas
  - Tidak Puas
  - Sangat Tidak Puas
16. Apakah anda puas dengan layanan aplikasi SINGO sehingga anda mengatakan hal positif tentang aplikasi tersebut kepada orang lain ?
- Sangat Puas
  - Puas
  - Tidak Puas
  - Sangat Tidak Puas



Lampiran 4. Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Lama	U_1	U_2	X																Skor Total
								X.1					X.2			X.3		X.4		Y				
								E_1	E_2	E_3	E_4	E_5	F_1	F_2	F_3	S_1	S_2	P_1	P_2	K_1	M_1	R_1		
1	Oda Nusantara	a	e	c	d	Layanan yang memudahkan masyarakat mengurus surat	Mempermudah layanan	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	46	
2	Ilham Nur H	a	b	b	a	Situs pengurusan kependudukan <i>online</i>	Mudah	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47	
3	Siswanti	b	b	b	b	Aplikasi SINGO memberikan kemudahan dalam layanan kependudukan	Kemudahan untuk transaksi	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	56	
4	Aman Santoso	b	b	b	b	Menjelajah data ktp, kk dan surat-surat secara	Mempermudah dan mempercepat lay	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	51	

						<i>online</i> agar pelayanan lebih cepat																	
5	Endah Koesoma	b	c	c	d	Sistem Informasi Malang <i>Online</i>	Pelayanan lebih cepat	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	44
6	Warni	a	c	c	d	Aplikasi pengurusan surat-surat di kelurahan	Cepat dan mudah	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	44
7	Imam Santoso	a	d	c	d	Aplikasi layanan <i>online</i> di kelurahan sawojajar	Memperudah mengurus surat	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
8	Slamet Darmadi	a	b	b	b	Sarana memberi sarana sesuai kebutuhan masyarakat	Kemudahan layanan sesuai kebutuhan	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	59
9	Joko Sulistiyo no	b	b	b	b	Aplikasi yg mempermudah merekap data dan dokumen	Membuat dokumen dengan cepat	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	52
10	Lurah	b	b	b	b	Aplikasi yang memudahkan pegawai memberikan layanan kepada masyarakat	Memperudah pembuatan dokumen	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	58

11	Zakariya R	a	b	b	a	Sebuah Aplikasi <i>online</i> pelayanan kelurahan	Untuk memudahkan pengurusan ktp, dll	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	57
12	Sheila Maulidya	b	b	b	c	Sarana publik <i>online</i> di sawojajar	Memperudah urusan	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	58
13	Imroatul Mufidah	b	b	e	a	Layanan <i>online</i> mengurus surat di sawojajar	Praktis, mudah, tidak ribet	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	44
14	Darul Dwi Satria R	a	a	a	a	Situs pengurusan surat-surat di kelurahan sawojajar	Memudahkan layanan	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	40
15	Achmad Murtadlo	a	e	c	a	Layanan publik secara <i>online</i>	Memudahkan	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	41
16	Dharma Putra	a	b	b	a	Mengurus surat-surat <i>online</i>	Prosedur tidak ribet	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	40
17	Anik	b	e	e	a	Pelayanan <i>Online</i>	Mudah, hemat, cepat	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	41
18	Endang Wahyuni	b	e	d	a	Aplikasi <i>online</i> di Sawojajar	Tidak manual, lebih mudah	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	44
19	Achmad Fauzan	a	e	d	a	Kelurahan sawojajar <i>online</i>	Sangat mudah	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	43
20	Andre	a	c	d	a	Aplikasi	Membuat	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	43

	Fua Hasan					kelurahan yang <i>online</i>	surat dengan cepat																
21	Laila Miftahul J	b	b	b	a	Pelayanan publik <i>online</i> kelurahan sawojajar	Lebih efektif dan efisien	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	43
22	Rizky Wahyu R	a	b	b	b	Aplikasi untuk masyarakat sawojajar	Efektif dan efisien	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	47
23	Mirzavira Elvisha	b	b	c	b	Aplikasi publik <i>online</i> sawojajar	Praktis dan simpel	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	42
24	Nabila Pradita	b	b	c	a	Aplikasi <i>online</i> kelurahan	Mudah	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	42
25	Nabila Anisa	b	b	b	a	Layanan publik yang dibuat oleh kelurahan sawojajar	Prosedur yang lebih mudah	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	44
26	Salsabila Mutiara	b	a	a	a	Layanan <i>online</i> di Kelurahan sawojajar	Mempersingkat waktu	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	43
27	Achmad Haidar	a	a	a	a	Situs <i>online</i> untuk mengurus dokumen di kelurahan sawojajar	Memudahkan warga	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	43
28	Rizal Akbar Syah	a	a	a	a	Pelayanan di kelurahan	Mempercepat layanan	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	43



						sawojajar secara <i>online</i>																	
29	Darmadji	a	e	c	a	Layanan mengurus surat <i>online</i> di sawojaja	Mengikuti sosialisasi	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	43
30	Haris Amirullah	a	b	d	b	Aplikasi yang di smartphone untuk melayani warga sawojajar	Mudah dan terpercaya	3	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	47
31	M.Najih Vangholy	a	b	d	c	Pelayanan publik <i>online</i> di smartphone	Mudah, efisien waktu, cepat	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	44
32	Debby Amelia Bahar	b	b	b	a	Aplikasi publik berbasis <i>online</i>	Simpel, tidak perlu bolak balik	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	42
33	Dzaki Dzulqornain	a	b	b	b	Pelayanan publik berbasis <i>online</i>	Coba-coba saja karena baru	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	42
34	Wahyudi Hermansyah	a	b	b	b	Aplikasi <i>online</i> keluhan sawojajar	Terpaksa karena di keluhan antre	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	41
35	Febry Putra	a	b	b	a	Aplikasi <i>online</i> di keluhan	Disuruh petugas keluhan	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	44
36	Wahyudi Dharmap	a	b	d	b	Layanan publik <i>online</i> di sawojajar	Tidak mengantre lama di keluhan	4	4	2	3	3	4	2	3	2	1	4	3	2	3	3	45

37	Aden Renanda	a	b	b	a	Aplikasi <i>online</i> untuk masyarakat sawojajar	Jarang menggunakan	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	40	
38	Aditya Ramadhani P	a	b	c	b	Layanan <i>online</i> yang memudahkan mengurus ktp, dkk, dan surat	Memudahkan pelayanan publik	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	56
39	Rifaldy Maulana	a	b	b	b	Aplikasi layanan publik berbasis <i>online</i>	Mudah	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	54
40	Uwais Deffa	a	b	b	c	Aplikasi smartphone layana publik	Memudahkan pengurusan pribadi	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	50	
41	Krisna Ardilan S	a	b	d	a	Layanan <i>Online</i>	Tidak ribet	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	41	
42	Sawung Aji B	a	b	b	a	Aplikasi <i>online</i> kependudukan	Karena disuruh waktu sosialisasi	4	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	44	
43	Guntur Hadi Prayoga	a	b	c	c	Pelayanan <i>Online</i>	Agar tidak mengantri	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	54	
44	Dike Rahmani a B	b	b	b	a	Layanan publik <i>online</i>	Memudahkan masyarakat	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	50	
45	Arya Putra	a	b	b	a	Aplikasi <i>online</i> untuk layanan	Tidak perlu mengantri lagi	4	4	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	47	

						publik																	
46	Shoni Hariadi	a	c	f	a	Pelayanan kelurahan <i>online</i>	Mudah dan tidak antri	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	49
47	Rantaowan Dwi	a	d	d	a	Layanan kependudukan <i>online</i>	Mudah	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	47
48	Surya Agung S	a	b	d	a	Pelayanan <i>Online</i>	Prosedurnya cepat	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	56
49	Selly Dwi Puspita Sari	b	c	f	a	Pelayanan kependudukan <i>online</i> di kelurahan	Tidak perlu bolak balik	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	52
50	Nurmariani	b	e	e	a	Layanan <i>online</i> di kelurahan	Disuruh saat sosialisasi	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	53
51	Diana Puspita S	b	b	c	a	Layanan kelurahan <i>online</i>	Ingin tahu dan mencoba	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	47
52	Dena Pratacy C.P	b	b	b	a	Aplikasi untuk mempermudah pengurusan surat	Lebih efisien, hemat waktu dan tenaga	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	49
53	Yunan Helmi	a	d	d	a	Layanan <i>online</i> untuk kependudukan	Prosedurnya tidak ribet	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	49
54	Yolandha P I	b	b	c	a	Layanan mengurus surat <i>online</i>	Lebih hemat waktu	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	57
55	Tommy Adi Rachmaw	a	b	f	a	Pelayanan publik di kelurahan	Memudahkan pengurusan	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	49

	an					berbasis <i>online</i>	dokumen																
56	Eryuana	b	c	c	a	Sawojajar information go <i>online</i>	Lebih mudah dari pelayanan biasanya	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	41
57	Umiati	b	b	c	a	Layanan surat <i>online</i>	Tidak ribet	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	48
58	M. Aziz Ardhianta	a	b	c	a	Aplikasi <i>Online</i> Kelurahan	Mudah	4	4	3	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	4	50
59	Sukariye m	b	e	e	a	Layanan <i>online</i> di sawojajar	Lebih baik dari sebelumnya	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	47
60	Vivin Agus W	b	c	e	a	Pelayanan kependudu kan di sawojajar berbasis <i>online</i>	Tidak antri dan sedikit lebih cepat	4	4	2	2	3	4	2	4	4	2	3	2	3	3	4	48
61	Gigih Sanjaya	a	b	c	a	Aplikasi <i>online</i> yang digunakan untuk mengurus surat tertentu	Karena banyak kemudahan	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	46
62	M. Qoirul Rudi	a	b	d	a	Layanan surat dan kependudu kan <i>online</i>	Prosedur yang mudah	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	56
63	Sadia Kinanti	b	b	c	a	Aplikasi membuat surat-surat keperluan warga sawojajar	Mempermu dah pembuatan dokumen	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	4	53

64	Aray P	a	c	c	a	Pelayanan <i>online</i> sawojajar	Simpel, tidak ribet	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	56
65	Atik Masita	b	b	e	a	Layanan publik dokumen surat <i>online</i> sawojajar	Mencoba-coba dan ingin tahu	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	46
66	Slamet Iswahyudi	a	d	c	a	Sawojajar <i>online</i>	Efisien dan mudah sekali	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	4	3	4	50
67	Nur Muhammad Saleh	a	c	c	a	Layanan publik <i>online</i> sawojajar	Mudah prosedurnya	4	2	3	3	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	4	45
68	Naning Subekti	b	c	e	a	Aplikasi <i>online</i> mengurus surat-surat	Menggunakan ketika sosialisasi	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	54
69	Merry Rosa Ardianti	b	c	e	a	Layanan publik di kelurahan sawojajar berbasis <i>online</i>	Disuruh petugas saat sosialisasi	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	56
70	Alfiah	b	d	d	a	Layanan mengurus kependudukan dan surat <i>online</i>	Mudah, hemat tenaga	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	48
71	Hamim Taufani A	a	b	f	a	Layanan pemerintah <i>online</i> di sawojajar	Tidak membuang banyak tenaga	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	51
72	Rudi	a	e	c	d	Aplikasi yg digunakan warga	Ada beberapa kemudahan	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	56

						mengurus surat dari rt sampai kelurahan																		
73	Dr. Ir. Agus S	a	e	c	a	Suatu aplikasi yang membantu pelayanan masyarakat sawojajar	Sangat mudah penggunaannya	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	53	
74	Imam Sudjono	a	e	f	d	Aplikasi Layanan di Kelurahan	Memudahkan warga urus surat	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	49	
75	Dr. Heldhy Lukisto	a	e	f	b	Mempermu dah pelayanan adm kependudukan di kelurahan	Mempercepat pelayanan rt maupun rw	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	57
76	Tjatur Edi W	a	e	c	b	Aplikasi pelayanan <i>online</i> yang tidak tergantung rtrw	Efektif dan efisien waktu biaya	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	62
77	Sumali	a	e	d	b	Aplikasi layanan kependudukan <i>online</i>	Mudah	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	51	
78	Samsul	a	d	c	b	Aplikasi <i>online</i> di kelurahan sawojajar	Penggunaannya mudah dari sebelumnya	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	48	
79	Bambang	a	d	d	c	Layanan publik di	Prosedur dan proses	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	51	

						sawojajar berbasis <i>online</i>	lebih mudah																	
80	Sunaryo	a	d	d	b	Layanan <i>online</i> di Kelurahan sawojajar	Tidak membuang waktu	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	51	
81	Nuzul	a	e	c	b	suatu layanan <i>online</i> di sawojajar	Mempermdah rw	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	55	
82	Efendi	a	d	c	c	Aplikasi <i>online</i>	Memudahkann masyarakat sawojajar	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	54	
83	Budi	a	e	c	c	Aplikasi layanan sawojajar <i>online</i>	Pelayanan tidak ribet dan cepat	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	48	
84	Darmadi	a	e	d	b	Layanan publik berbasis <i>online</i> di sawojajar	Sangat mudah dari pelayanan manual	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	58
85	Hendri	a	d	d	c	Aplikasi layanan <i>online</i> sawojajar	Proses lebih enak dan cepat	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	53
86	Joko	a	d	d	c	Pelayanan kelurahan sawojajar berbasis internet	Pengurusan jadi simpel dan cepat	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	54
87	Risty Qonitah	b	b	e	a	Pelayanan surat <i>online</i> di kelurahan	Prosedur cepat, mudah, tepat	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	49	



88	Intan Christiara	b	a	a	a	Pelayanan <i>online</i> berupa surat-surat di sawojajar	Karena lebih praktis	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	54	
89	Rita Dwi W	b	c	c	a	Layanan kelurahan berupa pengurusan surat <i>online</i>	Pelayanan jadi lebih ringkas	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	51	
90	Arinda Widya Sari	b	b	e	b	Aplikasi layanan surat-surat <i>online</i>	Pelayanan yang hemat waktu dan mudah	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	54	
91	Anastasia Ruth A	b	b	b	a	Layanan surat <i>online</i> kelurahan sawojajar	Prosedurnya lebih ringkas	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	55
92	Erwin Firdausy M	a	c	c	a	Aplikasi surat <i>online</i>	kemudahan dalam membuat surat	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	53	
93	M. Munib	a	b	f	a	Aplikasi mengurus surat-surat <i>online</i> di kelurahan sawojajar	Mencoba ketika ada sosialisasi	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	55	
94	Dini Eka A	b	b	c	b	Layanan di kelurahan sawojajar <i>online</i>	Disuruh petugas ketika sosialisasi	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	53	
95	Agung Sugiono	a	e	c	b	Pelayanan surat-surat di Kelurahan	Memudahkan masyarakat mengurus	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	50	

96	May Syaroh	b	e	e	a	Sawojajar surat <i>online</i> di sawojajar	Mudah dan cepat dari sebelumnya	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	52
97	Darba Agung Guntara	a	b	d	a	Layanan <i>online</i> kelurahan sawojajar	Lebih ringkas dan praktis	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	50
98	Bianca Arbv Arum	b	b	e	a	Layanan publik sawojajar <i>online</i>	Mudah dan tidak ribet	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	50
99	Gordah Ayara	b	a	b	a	Pelayanan publik <i>online</i> untuk masyarakat sawojajar	Tidak antri dan memudahkan masyarakat	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	53
100	Fidly Agung H	a	b	c	a	Layanan menguru dokumen maupun surat secara <i>online</i>	Lebih cepat, mudah, efektif dan efisien	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	55



## Lampiran 5. Hasil Uji Validitas

### a. Hasil Uji Validitas X1

		Correlations					
		x1_1	x1_2	x1_3	x1_4	x1_5	Total
x1_1	Pearson Correlation	1	,433*	,531**	,473**	,473**	,818**
	Sig. (2-tailed)		,017	,003	,008	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30
x1_2	Pearson Correlation	,433*	1	,350	,126	,410*	,630**
	Sig. (2-tailed)	,017		,058	,507	,025	,000
	N	30	30	30	30	30	30
x1_3	Pearson Correlation	,531**	,350	1	,583**	,297	,816**
	Sig. (2-tailed)	,003	,058		,001	,111	,000
	N	30	30	30	30	30	30
x1_4	Pearson Correlation	,473**	,126	,583**	1	,165	,667**
	Sig. (2-tailed)	,008	,507	,001		,383	,000
	N	30	30	30	30	30	30
x1_5	Pearson Correlation	,473**	,410*	,297	,165	1	,620**
	Sig. (2-tailed)	,008	,025	,111	,383		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	,818**	,630**	,816**	,667**	,620**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### b. Hasil Uji Validitas X2

#### → Correlations

		Correlations			
		x2_1	x2_2	x2_3	total_x2
x2_1	Pearson Correlation	1	,345	,436*	,772**
	Sig. (2-tailed)		,067	,018	,000
	N	29	29	29	29
x2_2	Pearson Correlation	,345	1	,506**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,067		,005	,000
	N	29	29	29	29
x2_3	Pearson Correlation	,436*	,506**	1	,811**
	Sig. (2-tailed)	,018	,005		,000
	N	29	29	29	29
total_x2	Pearson Correlation	,772**	,776**	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	29	29	29	29

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**c. Hasil Uji Validitas X3**

**→ Correlations**

**Correlations**

		X3_1	X3_2	TOTAL_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	,362*	,857**
	Sig. (2-tailed)		,050	,000
	N	30	30	30
X3_2	Pearson Correlation	,362*	1	,790**
	Sig. (2-tailed)	,050		,000
	N	30	30	30
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,857**	,790**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**d. Hasil Uji Validitas X4**

**→ Correlations**

**Correlations**

		X4_1	X4_2	TOTAL
X4_1	Pearson Correlation	1	,707**	,922**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
X4_2	Pearson Correlation	,707**	1	,925**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	,922**	,925**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**e. Hasil Uji Validitas Y**

[DataSet2]

**Correlations**

		K_1	M_1	R_1	Skor_Total
K_1	Pearson Correlation	1	,540**	,623**	,847**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,000
	N	30	30	30	30
M_1	Pearson Correlation	,540**	1	,708**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,000
	N	30	30	30	30
R_1	Pearson Correlation	,623**	,708**	1	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	,847**	,854**	,894**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas**

**a. Hasil Uji Reliabilitas X1**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1_1	11,67	2,644	,676	,657
x1_2	12,00	3,241	,438	,744
x1_3	12,30	2,355	,620	,685
x1_4	11,93	3,168	,489	,729
x1_5	12,10	3,334	,444	,743



**b. Hasil Uji Reliabilitas X2**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	29	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	29	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,689	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2_1	5,97	1,320	,449	,672
x2_2	5,66	1,377	,496	,605
x2_3	5,48	1,330	,573	,511

**c. Hasil Uji Reliabilitas X3**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,625	2

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3_1	2,47	,326	,362	.
X3_2	2,57	,461	,362	.



### d. Hasil Uji Reliabilitas X4

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4_1	3,17	,282	,707	
X4_2	3,07	,271	,707	

### e. Hasil Uji Reliabilitas Y

→ Reliability

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K_1	6,03	,999	,630	,829
M_1	5,93	1,099	,689	,766
R_1	5,90	,990	,754	,697





## Lampiran 7. Hasil Analisis Deskriptif

### Frequency Table

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3,0	3,0	3,0
	S	36	36,0	36,0	39,0
	SS	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	9,0	9,0	9,0
	S	52	52,0	52,0	61,0
	SS	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	25	25,0	25,0	25,0
	S	59	59,0	59,0	84,0
	SS	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5,0	5,0	5,0
	S	73	73,0	73,0	78,0
	SS	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	7,0	7,0	7,0
	S	74	74,0	74,0	81,0
	SS	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

#### X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	24	24,0	24,0	24,0
	S	39	39,0	39,0	63,0
	SS	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	31	31,0	31,0	31,0
	S	44	44,0	44,0	75,0
	SS	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	12	12,0	12,0	12,0
	S	68	68,0	68,0	80,0
	SS	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	24	24,0	24,0	24,0
	S	53	53,0	53,0	77,0
	SS	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	47	47,0	47,0	48,0
	S	44	44,0	44,0	92,0
	SS	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	20	20,0	20,0	20,0
	S	56	56,0	56,0	76,0
	SS	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	15	15,0	15,0	15,0
	S	61	61,0	61,0	76,0
	SS	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	10,0	10,0	10,0
	S	62	62,0	62,0	72,0
	SS	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	7,0	7,0	7,0
	S	73	73,0	73,0	80,0
	SS	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	5	5,0	5,0	5,0
	S	54	54,0	54,0	59,0
	SS	41	41,0	41,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov tes Kepuasan Masyarakat**

**NPar Tests**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98395646
Most Extreme Differences	Absolute	,052
	Positive	,043
	Negative	-,052
Test Statistic		,052
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



## Lampiran 9. Hasil Uji Multikolinieritas

### ➔ Regression

[DataSet1]

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Privacy, Efisiensi, System Availability, Fullfilment <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,692 <sup>a</sup>	,479	,458	,982

a. Predictors: (Constant), Privacy, Efisiensi, System Availability, Fullfilment

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84,437	4	21,109	21,875	,000 <sup>b</sup>
	Residual	91,673	95	,965		
	Total	176,110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Privacy, Efisiensi, System Availability, Fullfilment

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,354	,956		2,462	,016		
	Efisiensi	,170	,073	,240	2,325	,022	,516	1,939
	Fullfilment	,263	,087	,307	3,046	,003	,540	1,851
	System Availability	,318	,114	,259	2,797	,006	,641	1,561
	Privacy	,064	,083	,058	,769	,444	,980	1,021

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

#### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Efisiensi	Fullfilment	System Availability	Privacy
1	1	4,930	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,036	11,654	,00	,01	,04	,12	,66
	3	,017	17,029	,09	,03	,11	,79	,14
	4	,012	20,084	,33	,02	,62	,03	,15
	5	,005	32,178	,57	,94	,23	,06	,04

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,044	,554		1,884	,063
	Efficiency	-,021	,042	-,072	-,507	,614
	Fulfillment	,004	,050	,010	,070	,944
	System Availability	,000	,066	,001	,006	,995
	Privacy	,008	,048	,016	,158	,875

a. Dependent Variable: Abs\_Res

**Lampiran 11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**→ Regression**

[DataSet4]

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Privacy, Efficiency, System Availability, Fulfillment <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,692 <sup>a</sup>	,479	,458	,98233

a. Predictors: (Constant), Privacy, Efficiency, System Availability, Fulfillment

**Correlations**

		Kepuasan Masyarakat	Efficiency	Fulfillment	System Availability	Privacy
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat	1,000	,587	,604	,560	,148
	Efficiency	,587	1,000	,647	,557	,085
	Fulfillment	,604	,647	1,000	,524	,125
	System Availability	,560	,557	,524	1,000	,121
	Privacy	,148	,085	,125	,121	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat	.	,000	,000	,000	,071
	Efficiency	,000	.	,000	,000	,199
	Fulfillment	,000	,000	.	,000	,107
	System Availability	,000	,000	,000	.	,116
	Privacy	,071	,199	,107	,116	.
N	Kepuasan Masyarakat	100	100	100	100	100
	Efficiency	100	100	100	100	100
	Fulfillment	100	100	100	100	100
	System Availability	100	100	100	100	100
	Privacy	100	100	100	100	100

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84,437	4	21,109	21,875	,000 <sup>b</sup>
	Residual	91,673	95	,965		
	Total	176,110	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Privacy, Efficiency, System Availability, Fulfillment

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,354	,956		2,462	,016
	Efficiency	,170	,073	,240	2,325	,022
	Fulfillment	,263	,087	,307	3,046	,003
	System Availability	,318	,114	,259	2,797	,006
	Privacy	,064	,083	,058	,769	,444

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

## Lampiran 12. Distribusi nilai F tabel

Distribution Nilai Tabel  $F_{0,05}$   
Degrees of freedom for Nominator

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	15	20	24	30	40	60	120	$\infty$
<b>1</b>	161	200	216	225	230	234	237	239	241	242	244	246	248	249	250	251	252	253	254
<b>2</b>	18,5	19,0	19,2	19,2	19,3	19,3	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,4	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5
<b>3</b>	10,1	9,55	9,28	9,12	9,01	8,94	8,89	8,85	8,81	8,79	8,74	8,70	8,66	8,64	8,62	8,59	8,57	8,55	8,53
<b>4</b>	7,71	6,94	6,59	6,39	6,26	6,16	6,09	6,04	6,00	5,96	5,91	5,86	5,80	5,77	5,75	5,72	5,69	5,66	5,63
<b>5</b>	6,61	5,79	5,41	5,19	5,05	4,95	4,88	4,82	4,77	4,74	4,68	4,62	4,56	4,53	4,50	4,46	4,43	4,40	4,37
<b>6</b>	5,99	5,14	4,76	4,53	4,39	4,28	4,21	4,15	4,10	4,06	4,00	3,94	3,87	3,84	3,81	3,77	3,74	3,70	3,67
<b>7</b>	5,59	4,74	4,35	4,12	3,97	3,87	3,79	3,73	3,68	3,64	3,57	3,51	3,44	3,41	3,38	3,34	3,30	3,27	3,23
<b>8</b>	5,32	4,46	4,07	3,84	4,69	3,58	3,50	3,44	3,39	3,35	3,28	3,22	3,15	3,12	3,08	3,04	3,01	2,97	2,93
<b>9</b>	5,12	4,26	3,86	3,63	3,48	3,37	3,29	3,23	3,18	3,14	3,07	3,01	2,94	2,90	2,86	2,83	2,79	2,75	2,71
<b>10</b>	4,96	4,10	3,71	3,48	3,33	3,22	3,14	3,07	3,02	2,98	2,91	2,85	2,77	2,74	2,70	2,66	2,62	2,58	2,54
<b>11</b>	4,84	3,98	3,59	3,36	3,20	3,09	3,01	2,95	2,90	2,85	2,79	2,72	2,65	2,61	2,57	2,53	2,49	2,45	2,40
<b>12</b>	4,75	3,89	3,49	3,26	3,11	3,00	2,91	2,85	2,80	2,75	2,69	2,62	2,54	2,51	2,47	2,43	2,38	2,34	2,30
<b>13</b>	4,67	3,81	3,41	3,13	3,03	2,92	2,83	2,77	2,71	2,67	2,60	2,53	2,46	2,42	2,38	2,34	2,30	2,25	2,21
<b>14</b>	4,60	3,74	3,34	3,11	2,96	2,85	2,76	2,70	2,65	2,60	2,53	2,46	2,39	2,35	2,31	2,27	2,22	2,18	2,13
<b>15</b>	4,54	3,68	3,29	3,06	2,90	2,79	2,71	2,64	2,59	2,54	2,48	2,40	2,33	2,29	2,25	2,20	2,16	2,11	2,07
<b>16</b>	4,49	3,63	3,24	3,01	2,85	2,74	2,66	2,59	2,54	2,49	2,42	2,35	2,28	2,24	2,19	2,15	2,11	2,06	2,01
<b>17</b>	4,45	3,59	3,20	2,96	2,81	2,70	2,61	2,55	2,49	2,45	2,38	2,31	2,23	2,19	2,15	2,10	2,06	2,01	1,96
<b>18</b>	4,41	3,55	3,16	2,93	2,77	2,66	2,58	2,51	2,46	2,41	2,34	2,27	2,19	2,15	2,11	2,06	2,02	1,97	1,92
<b>19</b>	4,38	3,52	3,13	2,90	2,74	2,63	2,54	2,48	2,42	2,38	2,31	2,23	2,16	2,11	2,07	2,03	1,98	1,93	1,88
<b>20</b>	4,35	3,49	3,10	2,87	2,71	2,60	2,51	2,45	2,39	2,35	2,28	2,20	2,12	2,08	2,04	1,99	1,95	1,90	1,84
<b>21</b>	4,32	3,47	3,07	2,84	2,68	2,57	2,49	2,42	2,37	2,32	2,25	2,18	2,10	2,05	2,01	1,96	1,92	1,87	1,81
<b>22</b>	4,30	3,44	3,05	2,82	2,66	2,55	2,46	2,40	2,34	2,30	2,23	2,15	2,07	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,78
<b>23</b>	4,28	3,42	3,03	2,80	2,64	2,53	2,44	2,37	2,32	2,27	2,20	2,13	2,05	2,01	1,96	1,91	1,86	1,81	1,76
<b>24</b>	4,26	3,40	3,01	2,78	2,62	2,51	2,42	2,36	2,30	2,25	2,18	2,11	2,03	1,98	1,94	1,89	1,84	1,79	1,73
<b>25</b>	4,24	3,39	2,99	2,76	2,60	2,49	2,40	2,34	2,28	2,24	2,16	2,09	2,01	1,96	1,92	1,87	1,82	1,77	1,71
<b>30</b>	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,33	2,27	2,21	2,16	2,09	2,01	1,93	1,89	1,84	1,79	1,74	1,68	1,62
<b>40</b>	4,08	3,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,08	2,00	1,92	1,84	1,79	1,74	1,69	1,64	1,58	1,51
<b>50</b>	4,08	3,18	2,79	2,56	2,40	2,29	2,20	2,13	2,07	2,02	1,95	1,87	1,78	1,74	1,69	1,63	1,56	1,50	1,41
<b>60</b>	4,00	3,15	2,76	2,53	2,37	2,25	2,17	2,10	2,04	1,99	1,92	1,84	1,75	1,70	1,65	1,59	1,53	1,47	1,39
<b>100</b>	3,94	3,09	2,70	2,46	2,30	2,19	2,10	2,03	1,97	1,92	1,85	1,80	1,68	1,63	1,57	1,51	1,46	1,40	1,28
<b>120</b>	3,92	3,07	2,68	2,45	2,29	2,18	2,09	2,02	1,96	1,91	1,83	1,75	1,66	1,61	1,55	1,50	1,43	1,35	1,22
<b><math>\infty</math></b>	3,84	3,00	2,60	2,37	2,21	2,10	2,01	1,94	1,88	1,83	1,75	1,67	1,57	1,52	1,46	1,39	1,32	1,22	1,00



### Lampiran 13. Distribusi nilai t tabel

Distribusi Nilai  $t_{\text{tabel}}$

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

## RIWAYAT HIDUP

### *Curriculum Vitae*

#### H. Identitas Diri

1. Nama : Intania Kumala Dewi
2. Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 04 Juni 1997
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Status : Belum Menikah
6. Alamat : Jl. Raya Tumpangrejo No. 19 RT. 01 RW 09  
Desa Kebobang Kecamatan Wonosari  
Kabupaten Malang Jawa Timur
7. Email : [intaniakd15@gmail.com](mailto:intaniakd15@gmail.com)
8. Nomor Telepon : 082332979519
9. Program Studi : Administrasi Publik
10. Tahun Angkatan : 2015



#### II. Pendidikan Formal

1. SDN KEBOBANG 01 (2003-2009)
2. SMPN 1 NGAJUM (2009-2012)
3. SMAN 1 KEPANJEN (2012-2015)
4. Universitas Brawijaya, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Prodi Administrasi Publik (2015-2019)

#### III. Pengalaman Organisasi

1. Staf Muda BEM FIA UB 2015 Kementerian Advokasi
2. Pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik 2016  
Departemen PSDM

#### IV. Prestasi

1. Juara Favorit Fotografi Olimpiade Brawijaya 2016
2. Delegasi Temu Administrator Muda Se-Jawa Timur 2017