

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
MASYARAKAT PENGGUNA TERHADAP APLIKASI JOGJA  
SMART SERVICE (JSS) LAYANAN PEMERINTAH DAERAH :  
STUDI KASUS KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2020**



**Disusun Oleh:**

**SHADA IZDIHAR TAUFIQAH  
20170520073**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

**HALAMAN JUDUL**

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
MASYARAKAT PENGGUNA TERHADAP APLIKASI JOGJA  
SMART SERVICE (JSS) LAYANAN PEMERINTAH DAERAH :  
STUDI KASUS KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2020

**SKRIPSI**

DIAJUKAN GUNA MEMENUHI PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH  
GELAR SARJANA (STARTA I) PADA PROGRAM STUDI ILMU  
PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA



Disusun Oleh :  
SHADA IZDIHAR TAUFIQAH  
20170520073

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

#### HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shada Izdihar Taufiqah  
NIM : 20170520073  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya berjudul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) Layanan Pemerintah Daerah Studi Kasus Kota Yogyakarta Tahun 2020" benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain.

Dan selanjutnya, apabila di kemudian hari terdapat kesamaan dan kemiripan dengankarya orang lain, maka itu merupakan suatu hal yang tidak disengaja oleh penulis, untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini.  
Yogyakarta,

Yogyakarta, 23 Januari 2021  
Yang Membuat Pernyataan



Shada Izdihar Taufiqah  
NIM. 20170520073

## **MOTTO**

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,  
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

*(Q.S Al-Insyirah: 5-6)*

*“It’s not what you achieve, it’s what you overcome.*

*That’s what mdefines you career”*

*-Carlton Fisk -*

*“Happiness is not something that you have to achieve, you can still  
feel happy during the process of achieving something”*

*- Kim Namjoon -*

## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirabbil'amin, puji dan syukur saya haturkan atas segala rahmat, karunia serta kemudahan yang Allah SWT berikan kepada saya sehingga saya dapat menciptakan sebuah karya sederhana yang jauh dari kata sempurna ini untuk memberikan sedikit manfaat kepada orang lain. Tidak lupa pula saya junjungkan shalawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kami dari zaman yang gelap gulita hingga ke zaman terang-benderang penuh khikmat seperti sekarang ini. Alhamdulillah, karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sudah menemani saya dari awal hingga sekarang:

1. Kedua orang tua, ayah Ir. Suranto dan ibu Rini Sudarwati, S.H yang selalu mendukung dan mendoakan setiap langkah anaknya untuk menuntut ilmu. Terimakasih ayah dan ibu atas semua doa, nasehat, tuntunan dan materi yang kalian berikan. Semoga kelak Shada bisa membalas segala kebaikan ayah dan ibu.
2. Adikku Alwan Agum Melardhi Mas'ud
3. Kedua sahabatku Anjorta dan Aqila, terimakasih untuk kebersamaanya sejak SMA hingga sekarang yang selalu menemani disaat susah maupun senang.  
Love u guys
4. Sahabat-sahabatku, Ambar, Nabilah, Okta, Ria, Sarel dan Lutfi. Terimakasih guys atas segala kegilaan yang pernah kita lalui bersama dari masa masuk kuliah hingga sekarang. Terimakasih karna kalian sudah menjadi pendengar atas segala keluh kesah cerita kehidupanku. Terimakasih yang senatiasa selalu membantu saat mengalami kesulitan. Semoga persahabatan ini bisa kekal walaupun berjarak antar pulau. Love u guys
5. Terimakasih teman seperbimbingan, khususnya Monika dan Sukma yang selalu membantu dan memberikan semangat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Love u guys.

6. Terimakasih untuk Pingkan dan Shintya yang telah bersedia membantu menjadi narasumber untuk keperluan data skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Pak Ulung dan Mas Iqbal yang sudah membimbing kami untuk menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Aplikasi Jogja Smart Service (JSS)" dengan lancar. Tak lupa pula penulis panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa kebodohan menuju peradaban ilmu pengetahuan.

Penulis amat menyadari bahwa karya tulis skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan kemampuan penulis. Akan tetapi penulis mencoba melakukan yang terbaik dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritikan dan saran yang membangun dalam rangka penyempurnaan skripsi ini. Penyelesaian karya tulis ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu di sini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. H. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas memberi arahan, masukan, dan ilmu kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini
5. Bapak Dr. Isnaini Mualidin, S.IP., MPA., selaku dosen penguji atas waktu yang telah diluahkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi perbaikan skripsi ini.
6. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si., selaku dosen penguji atas waktu yang telah diluahkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi

perbaikan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama kurang lebih tiga tahun masa perkuliahan
8. Seluruh staff Tata Usaha Ilmu Pemerintahan atas segala bantuan demi kelancaran skripsi ini
9. Laboratorium Ilmu Pemerintahan (termasuk di dalamnya Referensi IP) dan Klinik Skripsi karena berkat fasilitasnya skripsi ini dapat terselesaikan
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 atas kebersamaannya selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dari penulisan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman-teman pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan permintaan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan yang ada.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 23 Januari 2021



Shada Izdiyar Taufiqah



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Tinjauan Pustaka (literature review).....	8
F. Kerangka Teoritik .....	10
G. Gambar Kerangka Teoritik .....	19
H. Hipotesa Penelitian .....	19
I. Definisi Konseptual .....	19
J. Definisi Operasional .....	20
K. Metode Penelitian .....	21
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	29
A. Deskripsi Daerah Kota Yogyakarta .....	29
B. Deskripsi Pemerintahan .....	31
C. Deskripsi Jogja Smart Service .....	38
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Responden .....	48
B. Statistik Deskriptif .....	51
C. Hasil dan Pembahasan .....	55
BAB IV PENUTUP .....	75
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi Jogja Smart Service .....	7
Gambar 1. 2 Kerangka Teoritik .....	19
Gambar 2. 1 Peta Kota Yogyakarta .....	29
Gambar 2. 2 Logo Organisasi .....	32
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Pemerintah Kota Yogyakarta .....	34
Gambar 2. 4 Aplikasi JSS dalam Play Store .....	39
Gambar 2. 5 Aplikasi JSS dalam Website .....	39
Gambar 2. 6 Paduan Instalasi Jogja Smart Service .....	40
Gambar 2. 7 Prosedur Pendaftaran Jogja Smart Service .....	41
Gambar 2. 8 Aktivasi Ulang Jogja Smart Service .....	42
Gambar 2. 9 Menu Utama Jogja Smart Service .....	43
Gambar 2. 10 Halaman Profil Jogja Smart Service .....	43
Gambar 2. 11 Menu Layanan Jogja Smart Service .....	44
Gambar 2. 12 Menu Tambahan Aplikasi Jogja Smart Service .....	46
Gambar 2. 13 Alur Penanganan Pengaduan Aplikasi Jogja Smart Service .....	46
Gambar 3. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Gambar 3. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	49
Gambar 3. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Teraakhir .....	49
Gambar 3. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Internet/E-government .....	50
Gambar 3. 5 Perancangan Outer Model .....	56
Gambar 3. 6 Loading factors .....	57
Gambar 3. 7 Output Bootstrapping .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Definisi Operasional .....	21
Tabel 1. 2 Jumlah Pengguna Aktif JSS NIK Kota perkecamatan periode Januari-September 2020.....	23
Tabel 1. 3 Skala Likert .....	25
Tabel 1. 4 Desain Kuesioner .....	28
Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk DIY Per Kabupaten 2015-2019.....	30
Tabel 2. 2 Jumlah Penduduk Kota Yogyakarta Per Kecamatan .....	31
Tabel 3. 1 Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	51
Tabel 3. 2 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna JSS.....	52
Tabel 3. 3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem .....	52
Tabel 3. 4 Statistik Deskriptif Variabel Persyaratan.....	53
Tabel 3. 5 Statistik Deskriptif Variabel Mekanisme Dan Prosedur.....	53
Tabel 3. 6 Statistik Deskriptif Variabel Waktu Penyelesaian .....	54
Tabel 3. 7 Statistik Deskriptif Variabel Biaya/Tarif .....	54
Tabel 3. 8 Statistik Deskriptif Variabel Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan .....	55
Tabel 3. 9 Convergent Validity <i>dan</i> Discriminant Validity.....	58
Tabel 3. 10 Composite reliability dan Cronbachs alpha .....	59
Tabel 3. 11 Hasil Regresi .....	60
Tabel 3. 12 Uji Hipotesa .....	62
Tabel 3. 13 Hipotesa 1 Persyaratan ->Kualitas Sistem.....	63
Tabel 3. 14 Uji Hipotesa 2 Mekanisme Dan Prosedur -> Kualitas Sistem.....	65
Tabel 3. 15 Hipotesa Waktu Penyelesaian→Kualitas Sistem.....	67
Tabel 3. 16 Hipotesis Biaya/Tarif→Kualitas Sistem.....	69
Tabel 3. 17 Hipotesis Penanganan Pengaduan, Saran, Dan Masukan→Kualitas Sistem.....	70
Tabel 3. 18 Hipotesis Kualitas Sistem→Kepuasan Pengguna JSS.....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2. Pertanyaan Wawancara Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta .....	86
Lampiran 3. Pertanyaan Wawancara Masyarakat Kota Yogyakarta Pengguna Aplikasi Jogja Smart Service (JSS) .....	88
Lampiran 4. Dokumentasi.....	89