

**PENGARUH KINERJA, INFORMASI, CONTROL,
EFESIENSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI SIKOJA DI KOTA JAMBI ERA PANDEMIC
COVID-19 TAHUN 2022**

**Diajukan Kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta Guna Memperoleh Gelar Akademik Magister Ilmu
Pemerintahan**

TESIS



**Disusun Oleh
DODI AL VAYED
NIM. 20211040021**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dodi Al Vayed

NIM : 20211040021

Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa Tesis dengan judul **“Pengaruh Kinerja, Informasi, Control, Efisiensi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Menggunakan Aplikasi SIKOJA di Kota Jambi Era Pandemic Covid-19 Tahun 2022”** adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 21 Maret 2023

Pembuat Pernyataan,



Dodi Al Vayed
Dodi Al Vayed
20211040021

MOTTO

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”

(QS. Ar-Rahman :21)

*“Dan bahwasanya seorang manusia tidak memperoleh selain
apa yang telah diusahakannya”*

(An Najm : 39)

*“orang yang berkelas adalah orang yang mempunyai rasa ikhlas
dalam hatinya”*

(penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

seiring rasa syukurku kepada Allah SWT, Tesis ini

kupersembahkan untuk:

- *Papa tercinta, Kasmil.*
- *Mama tercinta, Yusnaini.*
- *Kakak tercinta, Nazar Efendi, Yulianti, Nazir Triaputra,
Charles Sayuti, Elva novita, Priyosa Cantika*
- *Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mencurahkan hidupnya untuk menyempurnakan akhlak dan menjadi rahmat bagi umat manusia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan sebuah karya ilmiah bukanlah hal yang mudah, oleh karena itu tidak tertutup kemungkinan dalam penyusunan tesis ini terdapat kekurangan, sehingga penulis sangat mengharapkan masukan, saran dan kritikan yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan tesis ini.

Penulisan tesis merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Pascasarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam perjalanan menyelesaikan tesis ini banyak pihak yang telah membantu baik berupa bantuan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Kasmil. dan Yusnaini. yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan mendampingi dalam suka maupun duka, selama ini telah memberikan kasih sayang yang tak terhingga, mendampingi penulis dimanapun kapanpun dan mendampingi penulisan tesis untuk mencapai hasil yang maksimal. Penulis menghaturkan terima kasih kepada Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si. selaku Dosen

Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya ditengah kesibukan yang padat untuk memberikan bimbingan dan masukan dengan tulus, sabar serta penuh keikhlasan selama proses penyusunan tesis ini.

Di samping itu, dalam kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan terima kasih pula kepada :

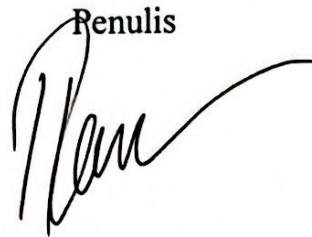
1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budianto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Ir. Sri Atmaja P. Rosyidi, M.Sc.Eng., Ph.D., P.Eng.IPM. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Suswanta, M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Suranto, M.Pol. dan Ibu Dr. Titin Purwaningsih, M.Si. selaku dosen penguji tesis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu dan pendidikan yang telah diberikan.
6. Seluruh staf pengajar, serta staf tata usaha Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu mengurus segala keperluan administrasi yang dibutuhkan dalam tesis ini.

7. Teman-Teman seperjuangan di Magister Ilmu Pemerintahan angkatan 2021 yang telah memberikan pengalaman terbaik kepada penulis.
8. Teruntuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan kedepan dan penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran yang membangun dari pembaca.

Yogyakarta, 21 Maret 2023

Penulis



Dodi Al Vayed
20211040021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN PROGRAM STUDI.....	v
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN REVISI UJIAN TESIS.....	v
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.2 Kerangka Teori.....	36
2.3 Kerangka Pikir.....	46
2.4 Hipotesis.....	46

2.5 Definisi Konseptual.....	47
2.6 Definisi Operasional.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
3.1 Jeneis Penelitian.....	52
3.2 Lokasi Penelitian.....	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5 Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel.....	58
3.6 Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....	62
4.1 Gambaran Umum Kota Jambi.....	62
1. Letak Geografis.....	62
2. Kondisi Demografi.....	67
3. Aplikasi SIKOJA.....	68
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
5.1 Deskripsi Responden.....	70
1. Jenis Kelamin.....	70
2. Usia.....	72
3. Pendidikan.....	73
4. Pengalaman Menggunakan Internet.....	74
5.2 Hasil Penelitian.....	75
1. Evaluasi Outer Model.....	75
2. Pengujian Inner Model.....	79
3. Uji Hipotesa.....	81
5.3 Pembahasan.....	94
1. Hipotesis Kinerja (K) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA.....	95
2. Hipotesis Informasi (I) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA.....	96
3. Hipotesis Control (C) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA.....	97
4. Hipotesis Efisiensi (EF) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA.....	98

5. Hipotesis Kualitas Pelayanan (P) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA.....	99
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	102
6.1 Kesimpulan	102
6.2 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR GÁMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	31
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Jambi	43
Gambar 4.2 Persentase Luas Wilayah Kecamatan di Kota Jambi	44
Gambar 4.3 Jumlah Penduduk Jambi Per-Kecamatan	46
Gambar 4.4 Fitur-Fitur Aplikasi SIKOJA	47
Gambar 4.5 Pengguna Aplikasi SIKOJA.....	48
Gambar 5.1 Jumlah Responden.....	48
Gambar 5.2 Usia Responden.....	49
Gambar 5.3 Pendidikan Responden	50
Gambar 5.4 Pengalaman Menggunakan Internet.....	51
Gambar 5.5 Perancangan Outer Model.....	52
Gambar 5.6 Outer Loading	53
Gambar 5.7 Hasil Regresi Kepuasan Pengguna.....	56
Gambar 5.8 Output Bootstrapping	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.2 Definisi Operasional	33
Tabel 3.1 Skor Item	36
Tabel 4.1 Wilayah Administrasi Kota Jambi	41
Tabel 5.1 Convergent Validity dan Discriminant Validity	54
Tabel 5.2 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	55
Tabel 5.3 Uji Hipotesis	58
Tabel 5.4 Hipotesa 1 (Kinerja – Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA).....	60
Tabel 5.5 Hipotesa 2 (Informasi – Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA).....	61
Tabel 5.6 Hipotesa 3 (Control – Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA	62
Tabel 5.7 Hipotesa 4 (efisiensi – Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA).....	62
Tabel 5.8 Hipotesa 5 (Kualitas pelayanan – Kepuasan Pengguna Aplikasi SIKOJA	63