

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK *SMART APPLICATION*
BANTULPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANTULPEDIA
KABUPATEN BANTUL

Dosen Pembimbing: Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si.



Disusun oleh:

FERRYCO LIGA SAPUTRA

NIM: 20190520046

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

2023

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BANTULPEDIA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANTULPEDIA KABUPATEN
BANTUL**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun oleh:

FERRYCO LIGA SAPUTRA

NIM: 20190520046

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ferryco Liga Saputra
NIM : 20190520046
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SMART APPLICATION BANTULPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANTULPEDIA KABUPATEN BANTUL” merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak ada pengutipan atau penjiplakan yang diluar dan tidak sesuai etika keilmuan dalam penulisan karya ilmiah. Dengan pernyataan ini, jika ada pelanggaran duplikasi atau ada pihak yang dirugikan terhadap etika penulisan karya ilmiah saya siap bertanggung jawab dan menerima konsekuensinya.

Yogyakarta, 05 Oktober 2023

Penulis,



Ferryco Liga Saputra

Halaman Persembahan

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbil'amin. Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta kemudahan dan kelancaran dari proses awal hingga akhir penulisan skripsi ini dengan sangat lancar
2. Kepada kedua orang tua tercinta ayah saya Ali, SE dan ibu saya Vega Wattiejully Astutie, SE.
3. Kepada saudara dan saudari kandung saya, terimakasih atas doa, dukungan, dan nasehat serta kasih sayang yang telah diberikan.
4. Dosen pembimbing saya, Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si., terima kasih atas bimbingan serta masukan dari awal hingga akhir, sehingga saya dapat menyelesaikan sampai tahap ini.
5. Kepada teman teman saya di fakultas ilmu pemerintahan angkatan 19.
6. Terakhir buat saya sendiri Ferryco Liga Saputra yang kuat dan bisa sampai di titik ini.

Kata Pengantar

Assalamualaikum Wr. Wb


Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK *SMART APPLICATION* BANTULPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANTULPEDIA KABUPATEN BANTUL”** dengan baik dan penuh kenikmatan. Skripsi ini diperuntukkan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi Strata-1 (S1) untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya sebagai penulis menghaturkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah mendukung dalam proses penulisan skripsi sehingga saya mampu menyelesaikan sesuai target.

Peneliti menyadari bahwa dalam menulis skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Peneliti menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini akibat dari keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Segala bentuk kritik dan saran akan sangat memberikan sudut pandang dan membantu demi kesempurnaan penulisan skripsi ini untuk menjadi lebih baik. Selaku penulis, izinkan saya menyampaikan terima kasih dengan hormat kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung serta memberikan bimbingan serta motivasi dalam bentuk apapun kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, saran, dukungan serta bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini
5. Seluruh bapak dan ibu dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama di bangku perkuliahan

6. Staff Tata Usaha dan Laboratorium Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu saya di bidang administrasi dengan baik
7. Kedua Orang Tua, Keluarga, Teman-teman dan seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan selama ini.

Yogyakarta, 22 September 2023



Ferryco Liga Saputra
20190520046

MOTTO

“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang tertunda, cuman sekiranya kalua teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi jangan khawatir, mimpi-mimpi lain bisa diciptakan”

(Windah Basudara)

“Selalu ingat, orang tua kalian selalu mendukung kalian dalam keadaan apapun”

(Windah Basudara)

“Muhammadiyah pada masa sekarang ini berbeda dengan Muhammadiyah pada masa mendatang. Karena itu, hendaklah warga muda-mudi Muhammadiyah terus menjalani dan menempuh pendidikan serta menuntut ilmu pengetahuan (dan teknologi) di mana dan ke mana saja. Menjadilah dokter sesudah itu kembalilah kepada Muhammadiyah. Jadilah master, insinyur, dan (profesional) lalu kembalilah kepada Muhammadiyah sesudah itu”

(KH Ahmad Dahlan)

“Beri makan yang lapar dan kunjungi orang yang sakit, dan bebaskan tawanan, jika dia dikurung secara tidak adil. Membantu setiap orang yang tertindas baik

Muslim maupun non-Muslim”

(Nabi Muhammad, Hadis sahih - Diriwayatkan oleh Bukhari)

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar.....	v
Motto.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Abstrak.....	xiii
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	7
1.6 Kerangka Teori.....	12
1.6.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	12
1.6.2 <i>E-Service</i> Berbasis <i>Smart Application</i>	22
1.7 Definisi Konseptual.....	24
1.7.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
1.7.2 <i>E-Service</i> Berbasis <i>Smart Application</i>	25
1.8 Definisi Oprasional	25
1.9 Metode Penelitian	26
1.9.1 Jenis Penelitian	26
1.10 Populasi dan Sampel.....	27
1.10.1 Teknik Pengumpulan Data.....	29
1.10.2 Teknik Analisis Data.....	30
BAB 2 Deskripsi Objek Penelitian.....	34
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Bantul.....	34
2.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Bantul.....	34
2.1.2 Kondisi Demografis Kabupaten Bantul.....	36
2.2 <i>Smart Application</i> BANTULPEDIA.....	38
2.2.1 Gambaran Umum <i>Smart Application</i> BANTULPEDIA.....	38
2.2.2 Panduan Awal.....	41
2.2.3 Informasi Publik.....	42
2.2.4 Layanan Publik	45
BAB 3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	49

3.1 Data Responden.....	49
3.1.1 Deskripsi Responden.....	49
3.1.2 Deskripsi Statistik.....	50
3.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
3.2.1 Uji Validitas	55
3.2.2 Uji Reliabilitas.....	60
3.3 R Square.....	61
3.4 F Square	62
3.5 Uji Hipotesis.....	63
3.6 Uji Servqual	65
3.6.1 Penghitungan Harapan Pelanggan mengenai Pelayanan Jasa.....	65
3.6.2 Perhitungan Kenyataan Pelanggan mengenai Pelayanan Jasa	66
3.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
3.8 Batasan Penelitian	82
 BAB 4 Kesimpulan dan Saran	 83
4.1 Kesimpulan	83
4.2 Saran	86
Daftar Pustaka.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Kuisisioner	30
Tabel 3.1 Jenis Kelamin	49
Tabel 3.2 Tingkat Usia.....	49
Tabel 3.3 Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel 3.4 Penggolongan Nilai <i>Mean</i>	51
Tabel 3.5 Deskripsi Statistik Variabel Keandalan	51
Tabel 3.6 Deskripsi Statistik Variabel Daya Tanggap	52
Tabel 3.7 Deskripsi Statistik Variabel Empati	53
Tabel 3.8 Deskripsi Statistik Variabel Jaminan	54
Tabel 3.9 <i>Outer loading list</i> indicator pada analisis SEM-PLS 4.0.....	55
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Bantulpedia.....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna Bantulpedia.....	60
Tabel 4.3 R-Square.....	62
Tabel 4.4 F-Square.....	62
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik	64
Tabel 4.6 Nilai rata-rata gap pernyataan kualitas pelayanan.....	68
Tabel 4.7 Nilai rata-rata gap berdasarkan teori <i>Servqual</i>	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesa (H1) Keandalan	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesa (H2) Daya Tanggap	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesa (H3) Empati.....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesa (H4) Jaminan	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hipotesa.....	11
Gambar 2.1 Peta Geografis Kabupaten Bantul.....	34
Gambar 2.2 Usia Masyarakat Produkriif Kabupaten Bantul.....	36
Gambar 2.3 Perbandingan Jenis Kelamin Kabupaten Bantul.....	37
Gambar 2.4 Angkatan Kerja dan Pendidikan Kabupaten Bantul.....	37
Gambar 2.5 Logo BANTULPEDIA.....	38
Gambar 2.6 informasi download BANTULPEDIA.....	39
Gambar 2.7 Halaman awal BANTULEPDIA.....	41
Gambar 2.8 Informasi profil pengguna BANTULPEDIA.....	42
Gambar 2.9 Item Informasi Layanan Publik.....	43
Gambar 2.10 Item Layanan Publik.....	45
Gambar 3.1 Nilai <i>outer loading</i> pada model persamaan.....	56

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia	2
Grafik 1.2 Pengguna Bantulpedia Tahun 2021-2023	5