

**PENGARUH ONLINE SERVICE INDEKS TERHADAP KEPUASAN
LAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: APLIKASI BANTUL PEDIA)**

TESIS

“Diajukan Kepada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister
Ilmu Pemerintahan”

Dosen Pembimbing: Prof. Dr. Ulung Pribadi., M.Si



Disusun oleh:

Mohamad Sukarno

20221040007

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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang Bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mohamad Sukarno
NIM : 20221040007
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “Pengaruh Online Service Indeks Terhadap Kepuasan Layanan Publik (Studi Kasus: Aplikasi Bantulpedia)” adalah benar hasil penelitian saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dan disebutkan sumbernya.

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

Yogyakarta, 17 Januari 2024

Pembuat Pernyataan,



Mohamad Sukarno

20221040007

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Karya tulis ilmiah ini saya persembahkan teruntuk :
Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Sutarwadi dan Ibunda Parsiti yang
senantiasa memberikan dukungan dan nasihat dalam setiap perjalanan
hidup anak-anaknya.**

**Serta orang-orang yang senantiasa mendoakan dalam setiap langkah
hidupku, tiada kata yang dapat penulis ucapkan selain kata “Terima Kasih”
untuk semuanya.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian yang berjudul "Pengaruh E-Government Indeks Terhadap Kepuasan Layanan Online Service Di Indonesia" disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu saya menyelesaikan tugas akhir program magister ini karena saya menyadari bahwa akan sulit bagi saya untuk melakukannya tanpa bantuan dan bimbingan dari banyak orang.:

1. Mama dan Papa selaku orang tua yang telah memberikan motivasi dan doa.
2. Prof. Dr.Ulung Pribadi, M.Si yang telah membimbing dan memberikan motivasi selama penyusunan penelitian.
3. Jaka, Hadzim, Anton, Pojiah, Lisa, Utami, dan Windhi selaku sahabat yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungan selama pengerjaan studi ini.
4. Denny Caknan, Guyon Waton, Difarina Indra dan OM Adella yang telah menjadi Playlist lagu penulis kala mengerjakan tesis

Yogyakarta, Januari 2023



Mohamad Sukarno

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR GRAFIK DAN TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	6
1.3 TUJUAN PENELITIAN	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 KAJIAN PUSTAKA	8
1.6 KERANGKA TEORI	11
1.6.1 EGDI	11
1.6.2 Online Service	12
1.6.3 Telecommunication Infrastructure	17
1.6.4 Human Capital	18
1.7 DEFINISI KONSEPTUAL	18
1.7.1 EGDI	18
1.7.2 OSI	19
1.7.3 TH	19
1.7.4 HCI	19
1.8 DEFINISI OPERASIONAL	19
1.9 KERANGKA BERPIKIR	20
1.10 METODE PENELITIAN	22
1.10.1 Jenis Penelitian	22
1.10.2 Sumber Data	22
1.10.3 Teknik Pengumpulan Data	23
1.10.4 Teknik Analisis Data	24
1.10.5 Lokasi Penelitian	25
BAB II	26
DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	26
Kabupaten Bantul	26
1. Kondisi Geografis	26

2. Demografi	27
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR GRAFIK DAN TABEL

Tabel 1 1 Kerangka Berpikir	20
Tabel 1 2 Perbandingan EGDI Negara Asia Tenggara	32
Tabel 1 3 Strategi dan Prinsip DDG Asia Tenggara.....	36
Tabel 1 4 Data Responden.....	38
Tabel 1 5 Rata-rata, Standar Deviasi, dan Cronbach's Alpha	40
Tabel 1 6 Uji Hipotesis.....	42