

**PENGARUH CAKUPAN, INTEGRASI, DAN KOMPLEKSITAS PELAYANAN
TERHADAP PEMBENTUKAN STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH
DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK
(Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2023)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Strata 1
Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

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



Disusun Oleh:

SEKAR ANNISSA

NIM: 20200520130

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

2024

HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Qs. Al-Insyirah : 5-6)

Ketika penulis masih kecil, penulis bertanya pada ibunya “*Bunda nanti icha besar jadi apa ya? Cita-cita icha terwujud ga ya?*”

Dan inilah yang ibunya katakan pada penulis:

إِنَّمَا أَمْرُهُ إِذَا أَرَادَ شَيْئًا أَنْ يَقُولَ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ

Sesungguhnya urusannya-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu hanyalah berkata kepadanya, Jadilah, Maka jadilah ia. (Qs. Yasin : 82)

“Apapun yang terjadi, maka terjadilah. Masa depan tidak bisa kita prediksi, maka berbaik sangkalah kepada Allah”

-ibunda tercinta-

“Hidup ini pilihan, apapun terjadi di kehidupan ini adalah sesuatu yang selalu berulang setiap harinya. Mau senang, ataupun sedih itu adalah pilihan. Mau jadi orang yang baik ataupun jahat itu juga pilihan diri sendiri”.

-ayahanda tercinta-

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sekar Annissa
NIM : 20200520130
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH CAKUPAN, INTEGRASI, KOMPLEKSITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBENTUKAN STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH DAERAH DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara)”** 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, 03 Januari 2024

Penulis,



Sekar Annissa

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH CAKUPAN, INTEGRASI, KOMPLEKSITAS PELAYANAN
TERHADAP PEMBENTUKAN STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH
DAERAH DALAM Mendukung PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
ELEKTRONIK

(Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara)

Disusun Oleh:

SEKAR ANNISSA
20200520130

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dilaksanakan Pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 11 Januari 2024
Tempat : Ruang Rapat Dekanat Fisipol UMY
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB

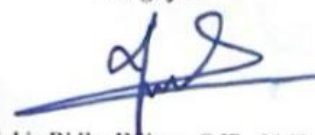
SUSUNAN TIM PENGUJI
Ketua Penguji


Prof. Dr. Agung Prihadi, M.Si
NIK. 19651010199303 163 020


Penguji I


Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si
NIK. 19660920199202 163 016

Penguji II


Sakir Ridho Wijaya, S.IP., M.IP
NIK. 19891106201604 163 156

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si
NIK. 19770501200104 163 069

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirabbil 'alamin, dengan menyebut nama Allah SWT dan mengucapkan syukur atas Karunia-Nya yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan karya ilmiah yang sederhana ini kepada:

1. Yang Teristimewa untuk kedua orangtua tercinta yang tidak pernah lelah dan tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, dan selalu melangitkan doa-doa baik bagi penulis. Terimakasih atas segala dukungan dan pengorbanan dalam mewujudkan cita-cita penulis. Ayah dan Bunda menjadi penguat dan penguat paling hebat bagi penulis dalam menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga ini menjadi langkah awal menuju cita-cita penulis untuk membuat ayah dan bunda bahagia (Cinta pertamaku Ayahanda Romi Kurniawan & Pintu Surgaku Ibunda Dian Saptawati)
2. Terimakasih untuk Eyang Salmah dan Mami Mimit, yang sudah memberikan motivasi penulis untuk terus semangat dalam mengerjakan skripsi sampai selesai
3. Adik tercinta Omar Hakim, Banyu Triandro, dan Abdi Karim yang selalu menjadi motivasi penulis untuk terus semangat menggapai cita-cita agar menjadi seorang kakak yang patut untuk menjadi teladan
4. Bapak Prof, Dr, Ulung Pribadi M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, terima kasih banyak bapak sudah membantu penulis selama ini, yang mana sudah menasehati, mengajarkan serta mengarahkan sampai skripsi ini selesai.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah berkontribusi membantu penulis demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini. Terimakasih telah menghibur, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat kepada penulis
6. Almamater tercinta Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb. Segala puji syukur bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga selalu terhaturkan kepada junjungan umat Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat yang menjadi suri tauladan bagi kita serta semoga kita semua yang mengikutinya termasuk umat yang mendapatkan syafa'atnya kelak dihari akhir Aamiin. Alhamdulillah, skripsi yang berjudul "Pengaruh Cakupan, Integrasi, Dan Kompleksitas Pelayanan Terhadap Pembentukan Struktur Organisasi Pemerintah Daerah Dalam Mendukung Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (Studi Kasus Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2023)" telah selesai tersusun. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peranan dan bantuan berbagai pihak. Penulis dengan rendah hati mengucapkan banyak terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya hingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyananto M.P., IPM., beserta jajarannya, beliau selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Takdir Al Mukti, S.Sos., M.Si beserta jajarannya, beliau selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si beserta jajarannya, beliau selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Prof. Dr. Ulung Pribadi M.Si selaku Pembimbing Tugas Akhir yang dengan sabar dan perhatian sehingga penyusun begitu sangat terkesan dan semangat untuk mengerjakan karya ilmiah ini, juga tak henti-hentinya memberikan masukan dan motivasi, pengarahan serta bimbingan sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan

6. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberikan fasilitas terutama kepada para dosen yang menjadi wadah untuk selalu belajar dalam menimba ilmu
7. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kutai Kartanegara yang sudah membantu saya dalam penelitian hingga penulis mendapatkan semua data yang diperlukan dalam penelitian ini
8. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi, Ayahanda Romi Kurniawan dan Ibunda Dian Saptawati. Tanpa doa dari beliau mungkin saya akan kesulitan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini. Ucapan terima kasih yang singkat tidak akan pernah cukup untuk membalas segala jasa dan kasih sayang yang ayah bunda berikan kepada penulis. Semoga Ayah dan Bunda diberikan kesehatan dan umur yang panjang agar selalu mendampingi dan menyaksikan kesuksesan saya.
9. Adik-adik saya, yaitu Omar Hakim, Banyu Triandro, dan Abdi Karim yang selalu menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan penelitian ini
10. Berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut serta memberikan bantuan baik materi maupun nonmateri. Semoga amal baik beliau semua diterima Allah SWT, dan mendapatkan imbalan yang berlipat ganda, Amiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis dengan sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Terlebihnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan khususnya bagi penulis sendiri. Amiin Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, 16 Januari 2024



Sekar Annissa

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Kajian Pustaka (<i>literature review</i>)	7
1.6 Kerangka Teoretik (<i>theoretical framework</i>).....	12
1.6.1 Struktur Organisasi (<i>Organizational Structure</i>).....	13
1.6.2 Cakupan pelayanan (<i>scope of services</i>)	14
1.6.3 Integrasi pelayanan (<i>service integration</i>).....	14
1.6.4 Kompleksitas pelayanan (<i>service complexity</i>)	15
1.7 Hipotesa	16
1.8 Definisi Konsep dan Operasional	17
1.8.1 Definisi Konsep.....	17
1.8.1.1 Struktur organisasi (<i>organizational structure</i>).....	17
1.8.1.2 Cakupan pelayanan (<i>scope of services</i>).....	17
1.8.1.3 Integrasi pelayanan (<i>service integration</i>).....	17
1.8.1.4 Kompleksitas pelayanan (<i>service complexity</i>)	17
1.8.2 Definisi Operasional.....	18
1.8.2.1 Indikator struktur organisasi (<i>organizational structure</i>).....	18
1.8.2.2 Indikator cakupan pelayanan (<i>scope of services</i>).....	18
1.8.2.3 Indikator integrasi pelayanan (<i>service integration</i>)	18
1.8.2.4 Indikator kompleksitas pelayanan (<i>service complexity</i>).....	18
1.9 Metode Penelitian	18

1.9.1	Tipe Penelitian	18
1.9.2	Populasi (n) dan Sample (N).....	19
1.9.3	Teknik Pengumpulan Data.....	19
1.9.4	Instrumen dan Pengukuran Data Penelitian	21
1.9.5	Teknik Analisa Data.....	22
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		23
2.1	Deskripsi Kabupaten Kutai Kartanegara	23
2.2	Deskripsi Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara	24
2.3	Deskripsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Kartanegara	25
2.4	Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 1 Tahun 2023 Tentang Interoperabilitas Data dalam Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Satu Data Indonesia.....	25
2.5	Peraturan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 48 Tahun 2021 Tentang Satu Data .	25
2.6	Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 83 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Forum Satu Data Indonesia Tingkat Daerah.....	26
2.7	Standar Operating Prosedur Pelayanan.....	26
2.8	Dukungan Pimpinan Pemerintah dan DPRD terhadap Mal Pelayanan Publik Kutai Kartanegara.....	27
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		28
3.1	Profil Demografis Responden	28
3.1.1	Menurut Jenis Kelamin	29
3.1.2	Menurut Usia	30
3.1.3	Menurut Pendidikan.....	31
3.1.4	Menurut Lama Bekerja	32
3.1.5	Menurut Lama Menggunakan TIK	33
3.2	Uji Validitas dan Reabilitas	34
3.2.1	Uji Validitas	34
3.2.2	Uji Reabilitas	37
3.3	Deskriptif Statistik Variabel	38
3.4	Uji Hipotesa	43
3.4.1	Pengaruh Cakupan Pelayanan Terhadap Pembentukan Struktur Organisasi	44
3.4.2	Pengaruh Integrasi Pelayanan Terhadap Pembentukan Struktur Organisasi	45
3.4.3	Pengaruh Kompleksitas Pelayanan Terhadap Pembentukan Struktur Organisasi	47

3.5 Besaran Pengaruh.....	51
BAB IV PENUTUP	54
4.1. Kesimpulan	54
4.2. Saran	56
Daftar Pustaka	57
LAMPIRAN	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil Survei e-Government Indonesia tahun 2018-2022	3
Gambar 1.1 Kerangka Teoritik	16
Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Kutai Kartanegara	23
Gambar 2. 2 Lambang Kabupaten Kutai Kartanegara.....	24
Gambar 3. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	29
Gambar 3. 2 Responden berdasarkan usia	30
Gambar 3. 3 Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	31
Gambar 3. 4 Responden berdasarkan lama bekerja	32
Gambar 3. 7 Responden berdasarkan lama menggunakan TIK.....	33
Gambar 3. 8 Outer Loading	34
Gambar 3. 9 Average Variance Extracted (AVE).....	36
Gambar 3. 10 Output Bootstrapping Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Studi Terdahulu.....	7
Tabel 3. 1 Loading Factor.....	35
Tabel 3. 2 Diskriminan Validitas	36
Tabel 3. 3 Cronbach's Alpha dan Composite Reability.....	37
Tabel 3. 4 Statistik Deskriptif Variabel Struktur Organisasi (Y).....	39

Tabel 3. 5 Statistik Deskriptif Variable Cakupan Pelayanan (X1)	40
Tabel 3. 6 Statistik Deskriptif Variabel Integrasi Pelayanan (X2).....	41
Tabel 3. 7 Statistik Deskriptif Variable Kompleksitas Pelayanan (X3).....	42
Tabel 3. 9 Hipotesa 1 Variabel Cakupan Pelayanan	44
Tabel 3. 10 Hipotesa 2 Variabel Integrasi Pelayanan	46
Tabel 3. 11 Hipotesa 2 Variabel Kompleksitas Pelayanan	48
Tabel 3. 8 Uji Hipotesis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Sekretaris Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara.....	49
Tabel 3. 12 Pengaruh Cakupan Pelayanan	51
Tabel 3. 13 Pengaruh Integrasi Pelayanan	52
Tabel 3. 14 Pengaruh Kompleksitas Pelayanan	52

DAFTAR LAMPIRAN

A. Kuisioner Penelitian	62
B. Hasil Wawancara	64
C. Dokumentasi Penelitian	65