

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, KUALITAS PELAYANAN, NIAT PENGGUNA, PENERIMAAN PENGGUNA, DAN MANFAAT BERSIH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SP4N-LAPOR DI KOTA JAMBI

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

TESIS



Disusun Oleh

ANNISA MILLANIA WILDHANI

20221040014

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

HALAM PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang Bertandatangan dibawah ini:

Nama : Annisa Millania Wildhani
NIM : 20221040014
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Niat Pengguna, Penerimaan Pengguna, Dan Manfaat Bersih Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR Di Kota Jambi” 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, 20 Juli 2024
Pembuat Pernyataan,



Annisa Millania Wildhani
20221040014

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, Tesis ini ku persembahkan sebagai bentuk penghormatan dan cinta yang mendalam kepada:

- *Ayahanda tercinta, Drs. Hatim Surya, M.PdI*
- *Ibunda Tercinta, Yennadiarti*
- *Adikku Tercinta, M. Ali Akbar Al-Khathami, Aulia Athifa Althafunnisa, Azzahra Asyila Naifa*
- *Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya yang tak ternilai, yang telah mengantar penulis melalui perjalanan yang panjang dan penuh dedikasi dalam menulis tesis ini. Doa, shalawat, dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sosok yang teladan dalam kehidupan dan menjadi cahaya bagi seluruh umat manusia.

Penulisan tesis merupakan bagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister di Program Pascasarjana Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. disetiap tahapan proses penulisan tesis ini, banyak pihak yang memberikan bantuan baik dalam bentuk dukungan moril maupun dukungan materil, kepedulian dan kontribusi dari mereka yang telah membantu penulis dalam melewati setiap tantangan dengan lebih percaya diri dan fokus. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada orangtua tercinta, Bapak Drs. Hatim Surya, M.PdI, dan Ibu Yennadiarti. Terima kasih untuk segala do'a dan dukungan yang tak pernah putus, motivasi serta kasih sayang tulus yang telah menjadi sumber kekuatan penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Mereka tidak hanya menjadi orang tua yang mendukung, tetapi juga mitra setia dalam setiap langkah perjalanan akademis penulis.

Selanjutnya, penulis juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan dorongan yang sungguh berarti. Dedikasi beliau dalam membimbing kami tidak hanya mengajar, tetapi juga menginspirasi kami untuk selalu berusaha mencapai yang terbaik. Kami juga ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam perjalanan menyelesaikan tesis ini. Semangat kerjasama dan dukungan dari berbagai elemen akademis, teman-teman, dan keluarga telah memberikan inspirasi dan motivasi tambahan dalam meraih pencapaian ini. Dukungan besar dari mereka tidak hanya menguatkan kami secara pribadi, tetapi juga memperkaya pengalaman belajar kami di masa mendatang.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam 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. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M. Si dan Bapak Dr. Suswanta, 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 2022 yang telah memberikan pengalaman terbaik kepada penulis.
8. Kepada semua yang telah turut serta dalam memberi dukungan, motivasi, doa, nasehat, dan segala kebutuhan penulis dalam menempuh Pendidikan di Magister Ilmu Pemerintahan dan menyelesaikan penulisan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, Penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak yang sedalam-dalamnya.

Yogyakarta, 24 Juni 2024



Annisa Millania Wildhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KERJA	ii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PROGRAM STUDI	v
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN REVISI UJIAN TESIS	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRACT	xvii
ABSTRAK	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Teori.....	17

2.3 Kerangka Pikir	28
2.4 Hipotesis.....	29
2.5 Definisi Konseptual.....	29
2.6 Definisi Operasional.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Jenis Data	36
3.4 Teknik Pengumpulan data	37
3.5 Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel	39
3.6 Teknik Analisis Data	41
BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN	43
4.1 Gambaran Umum Kota Jambi.....	43
1. Letak Geografis.....	43
2. Kondisi Demografi.....	45
3. Aplikasi SP4N-LAPOR.....	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	60
5.1 Deskripsi Responden.....	60
1. Jenis Kelamin	60
2. Usia	61
3. Pendidikan.....	62
4. Pengalaman Menggunakan SP4N-LAPOR.....	63
5.2 Hasil dan Pembahasan.....	64

1. Evaluasi Outer Model	64
2. Pengujian Inner Model	68
3. Uji Hipotesa	70
a. Hasil Uji Hipotesis 1 (H1).....	75
b. Hasil Uji Hipotesis 2 (H2)	77
c. Hasil Uji Hipotesis 3 (H3).....	79
d. Hasil Uji Hipotesis 4 (H4)	81
e. Hasil Uji Hipotesis 5 (H5).....	83
f. Hasil Uji Hipotesis 6 (H6)	86
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2. 2 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3. 1 Skor Item	38
Tabel 4. 1 Luas Wilayah dan Pembagian Daerah.....	44
Tabel 4. 2 Laporan Paling Populer SP4N-LAPOR!.....	53
Tabel 5. 1 <i>Convergent Validity</i> dan <i>Discriminant Validity</i>	66
Tabel 5. 2 <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	68
Tabel 5. 3 Uji Hipotesis.....	71
Tabel 5. 4 Hipotesa 1 (Kualitas Informasi – Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR).....	75
Tabel 5. 5 Hipotesa 2 (Kualitas Sistem – Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR).....	77
Tabel 5. 6 Hipotesa 3 (Kualitas Layanan – Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR).....	79
Tabel 5. 7 Hipotesa 4 (Niat untuk Menggunakan – Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR)	81
Tabel 5. 8 Hipotesa 5 (Penerimaan Pengguna – Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR)	84
Tabel 5. 9 Hipotesa 6 (Manfaat Bersih – Kepuasan Pengguna Aplikasi SP4N-LAPOR).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	28
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Jambi	45
Gambar 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Jambi	46
Gambar 4. 3 Jumlah pengguna SP4N-LAPOR	52
Gambar 4. 4 Laporan Status Tahun Tingkat Penyelesaian Laporan	54
Gambar 4. 5 Tanggapan Komunitas Dalam Kasus SP4N-LAPOR.....	55
Gambar 4. 6 Tampilan Isi Dan Informasi Aplikasi Mobile SP4N-Lapor	57
Gambar 5. 1 Jumlah Responden (Laki-laki dan Perempuan)	60
Gambar 5. 2 Usia Responden.....	61
Gambar 5. 3 Pendidikan Responden	62
Gambar 5. 4 Pengalaman Menggunakan SP4N-LAPOR.....	63
Gambar 5. 5 Perancangan Outer Model	64
Gambar 5. 6 <i>Outer Loading</i>	65
Gambar 5. 7 Hasil Regresi Kepuasan Pengguna.....	69
Gambar 5. 8 <i>Output Bootstrapping</i>	70