

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT  
PENGGUNA APLIKASI APEKESAH PEMERINTAH DAERAH:  
(STUDI KASUS DI KOTA BATAM KEPULAUAN RIAU TAHUN 2020)**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
(S1) Pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

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



Disusun Oleh:

Tyas Nor Khairaz

20170520252

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Tyas Nor Khairaz

NIM : 20170520252

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Apekesah Pemerintah Daerah: Studi Kasus di Kota Batam Kepulauan Riau Tahun 2020”** merupakan hasil karya saya sendiri, dan di dalamnya juga tidak pernah diajukan untuk dapat memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi manapun. Kemudian, saya juga tidak pernah mendapati adanya karya yang pernah diterbitkan atau dituliskan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dan sudah disebutkan ke dalam daftar pustaka. Selanjutnya, apabila dikemudian hari terdapat publikasi dari pihak lain dan pihak lain merasa dirugikan, maka saya akan bertanggungjawab dalam menerima segala konsekuensinya.

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Penulis



Tyas Nor Khairaz

NIM. 20170520252

## **HALAMAN MOTTO**

*“(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenteram”*

*(Ar-Ra’d: 28)*

*“Jangan sesali sesuatu yang sudah ditentukan takdir, karena tanpa kesulitan dan kesusahan, kita tidak akan benar-benar menghargai kebahagiaan..”*

*(Ai Haibara)*

*“The word happiness is too vague so I hope you guys feel that it is worth living everyday”*

*(Kim Hanbin)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi'l'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Meskipun masih jauh dari kata sempurna, penulis tetap bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini dapat selesai pada waktu yang tepat. Junjungan shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kami dari zaman yang gelap gulita hingga ke zaman terang-benderang penuh khidmat seperti sekarang ini. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sudah menemani saya dari awal hingga sekarang:

1. Terima kasih kepada Ibu (Maria Etty S.) dan Bapak (Hairoman) yang saya cintai, sudah membesarkan saya dengan kasih sayang dan selalu memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini. Semoga Ibu dan Bapak selalu dalam lindungan Allah.
2. Terima kasih kepada Adikku, Fathman Muiz yang memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan karya tulis ini.
3. Terima kasih kepada Bapak Ulung Pribadi M.Si dan Mas Iqbal, yang selalu meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, masukan, dan dorongan kepada saya sehingga karya tulis ini dapat selesai.
4. Terima kasih kepada sahabat SMA (Aisa, Bella, dan Sherly), yang selalu memberikan semangat, menjadi tempat bercerita sekaligus menghibur saya di saat kesulitan dalam mengerjakan karya tulis ini. Semoga persahabatan kita tetap terjaga sampai tua nanti.
5. Terima kasih kepada sahabatku, Sesilia Kingdom (Anifa dan Cindy) yang sudah menemani saya dari awal perkuliahan sampai sekarang, menjadi tempat bercerita dan

selalu memberikan semangat. Semoga persahabatan kita tetap terjaga sampai tua nanti.

6. Terima kasih kepada Arief Rizky Rivandy, yang sudah menemani saya dalam mengerjakan karya tulis ini, memberikan semangat, menghibur saya di saat kesulitan, dan menjadi tempat untuk menuangkan segala keluh kesah.

7. Terima kasih kepada teman-teman seperbimbingan Bapak Ulung, yang saling berbagi dan berdiskusi, memberikan info, dan membantu dalam menyelesaikan karya tulis ini.

8. Terima kasih kepada diriku sendiri, yang sudah menyelesaikan karya tulis ini.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Apekesah Pemerintah Daerah: Studi Kasus di Kota Batam Kepulauan Riau Tahun 2020” dengan lancar. Tak lupa pula penulis panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa kebodohan menuju peradaban ilmu pengetahuan.

Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan, peneliti mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, peneliti tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. H. Muchamad Zaenuri, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.si., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan ikhlas memberi arahan, masukan, dan ilmu kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Bachtiar Dwi Kurniawan, S.Fil.I., MPA., selaku dosen penguji atas waktu yang telah diluangkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi perbaikan skripsi ini.

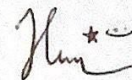
6. Ibu Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si., selaku dosen dosen penguji atas waktu yang telah diluangkan untuk memberi masukan dan saran yang menunjang demi perbaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Ilmu Pemerintahan yang bersedia berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berharga selama kurang lebih tiga tahun masa perkuliahan.
8. Seluruh staff Tata Usaha Ilmu Pemerintahan atas segala bantuan demi kelancaran skripsi ini.
9. Laboratorium Ilmu Pemerintahan (termasuk di dalamnya Referensi IP) dan Klinik Skripsi karena berkat fasilitasnya skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa Ilmu Pemerintahan angkatan 2017 atas kebersamaannya selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dari penulisan skripsi ini. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman-teman pembaca. Akhir kata, penulis menyampaikan permintaan maaf atas segala kekurangan dan kekhilafan yang ada.

*Wassalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 19 Juli 2021

Penulis



Tyas Nor Khairaz  
NIM. 20170520252

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Tinjauan Pustaka .....	5
1.6. Kerangka Teoritik.....	8
1.6.1. Kepuasan Pengguna.....	8
1.6.2. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	10
1.6.3. Kompetensi pelaksana .....	10
1.6.4. Perilaku Pelaksana .....	11
1.6.5. Sarana dan Prasarana .....	12



1.7. Hipotesa Penelitian.....	13
1.8. Definisi Konseptual.....	13
1.8.1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	13
1.8.2. Kompetensi Pelaksana.....	14
1.8.3. Perilaku Pelaksana.....	14
1.8.4. Sarana dan Prasarana.....	14
1.8.5. Kepuasan Pengguna ( <i>User Sastification</i> ).....	14
1.9. Definisi Operasional.....	14
1.10. Metode Penelitian.....	15
1.10.1. Jenis Penelitian.....	15
1.10.2. Lokasi Penelitian dan Target Responden.....	16
1.10.3. Jenis Data.....	16
1.10.4. Teknik Pengumpulan Data.....	17
1.10.5. Populasi dan Sampling.....	17
1.10.6. Metode Analisis Data.....	20
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
2.1. Deskripsi Kota Batam.....	22
2.2. Kondisi Sosial Kota Batam.....	22
2.2.1. Kependudukan.....	23
2.2.2. Pendidikan.....	24
2.2.3. Agama.....	25
2.3. Deskripsi Pemerintahan Kota Batam.....	26
2.3.1. Visi dan Misi Kota Batam.....	27

2.3.2. Struktur Organisasi Pemerintah Kota Batam.....	28
2.3.3. Presentase Pegawai Pemerintah Kota Batam .....	31
2.4. Deskripsi Aplikasi Apekesah .....	33
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA APLIKASI APEKESAH PEMERINTAH DAERAH: STUDI KASUS DI KOTA BATAM KEPULAUAN RIAU TAHUN 2020.....</b>	<b>36</b>
3.1. Hasil Pengumpulan Data .....	36
3.2. Deskripsi Responden .....	37
3.2.1. Jenis Kelamin.....	37
3.2.2. Usia .....	38
3.2.3. Pendidikan .....	39
3.2.4. Pengalaman Menggunakan <i>E-Government</i> .....	40
3.3. Statistik Deskriptif.....	41
3.3.1. Menentukan jarak interval kelas .....	41
3.4. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Layanan Apekesah Pemerintah Daerah Kota Batam.....	45
3.5. Evaluasi Outer Model.....	48
3.5.1. Perancangan Outer Model .....	48
3.5.2. Pengujian Outer Model.....	49
3.6. Pengujian Inner Model .....	53
3.7. Uji Hipotesa.....	54
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
4.1. Kesimpulan.....	68

4.2. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional .....	14
Tabel 2.2.1. Jumlah Penduduk Kota Batam Menurut Jenis Kelamin .....	23
Tabel 2.2.2.1. Jumlah Sarana Pendidikan di Kota Batam .....	24
Tabel 2.2.2.2. Jumlah Murid Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Kota Batam .....	25
Tabel 2.2.3.1. Jenis dan Jumlah Tempat Ibadah Kota Batam .....	26
Tabel 2.3.2. Daftar OPD Kota Batam .....	29
Tabel 3.1. Sampel dan Tingkat Pengembalian.....	36
Tabel 3.3.1. Statistik Deskriptif Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	41
Tabel 3.3.2. Statistik Deskriptif Variabel Kompetensi Pelaksana .....	42
Tabel 3.3.3. Statistik Deskriptif Variabel Perilaku Pelaksana .....	43
Tabel 3.3.4. Statistik Deskriptif Variabel Sarana dan Prasarana .....	43
Tabel 3.3.5. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna .....	44
Tabel 3.4.1. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna .....	45
Tabel 3.5.2.1. <i>Convergent Validity</i> dan <i>Discriminant Validity</i> .....	51
Tabel 3.5.2.2. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbachs Alpha</i> .....	52
Tabel 3.6. Hasil Regresi .....	53
Tabel 3.7.1. Uji Hipotesa .....	55
Tabel 3.7.2. Hipotesa 1: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	56
Tabel 3.7.3. Hipotesa 2: Kompetensi Pelaksana Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	59
Tabel 3.7.4. Hipotesa 3: Perilaku Pelaksana Mempengaruhi Kepuasan Pengguna ....	62
Tabel 3.7.5. Hipotesa 4: Sarana dan Prasarana Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Alur Kerja Layanan Apekesah .....	3
Gambar 1. Kerangka Teoritik .....	13
Gambar 1.10.5 Jumlah Pengguna Aplikasi Apekesah 2020 .....	18
Gambar 2.3.2. Struktur Organisasi Pemerintah Kota Batam .....	28
Gambar 2.3.3.1. Presentase Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Gambar 2.3.3.2. Presentase Pegawai Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	32
Gambar 2.4. Beranda Aplikasi Apekesah .....	33
Gambar 2.4.1. Tutorial dalam Membuat Aduan .....	34
Gambar 3.2.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 3.2.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	38
Gambar 3.2.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
Gambar 3.2.4. Jumlah Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan E- Government.....	40
Gambar 3.5.1. Perancangan Outer Model.....	48
Gambar 3.5.2. Loading Factor .....	49
Gambar 3.7. Output Bootstrapping .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	77
Lampiran 2 .....	77
Lampiran 3 .....	78
Lampiran 4 .....	79