

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN  
PENGGUNA APLIKASI DUKCAPIL DALAM GENGAMAN  
DI KOTA SURAKARTA**



Oleh:  
**ANDREAS BAYU DARMAWAN**  
**D0116007**

**SKRIPSI**

**Disusun Guna Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta



Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D.  
NIP. 198005032005011003

**SURAT PERNYATAAN  
ORISINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya mahasiswa Program Studi Sarjana I Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andreas Bayu Darmawan  
NIM : D0116007  
Judul : Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Kota Surakarta  
Pembimbing : Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D.  
(NIP. 198005032005011003)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Kota Surakarta” adalah karya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensi.

Surakarta,

2020

Andreas Bayu Darmawan

D0116007

*commit to user*

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Pada hari : Rabu  
Tanggal : 25 November 2020  
Panitia penguji :  
1. Ketua : Drs. Priyanto Susiloadi, M.Si.  
NIP. 196010091986011001  
2. Sekretaris : Dr. Rina Herlina Haryanti, S.Sos, M.Si.  
NIP. 197911202006042001  
3. Penguji : Rino Ardhan Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D.  
NIP. 198005032005011003



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si.  
NIP. 196108251986012001

*commit to user*

## MOTTO

*Put out into deep water, and let down the nets for a catch –Luke (5): 4*

*commit to user*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan berkat dan rahmat berlimpah.
2. Orang tua saya, Chrysogonus Margito dan Christina Supriyati, yang selalu memanjatkan doa terbaik untuk saya di dalam setiap ibadahnya, selalu menguatkan ketika saya mulai merasa lelah dan putus asa serta senantiasa tulus dan ikhlas memberikan dukungan dan kasih sayangnya kepada saya.
3. Kedua kakak saya, Rosalia Prita Riadiani dan Joseph Singgih Dwilaksono, yang selalu memberikan dukungan, semangat serta motivasi kepada saya untuk selalu berjuang.
4. Para sahabat saya yang senantiasa membantu dan menghibur saya setiap saat.
5. Dosen pembimbing saya, Bapak Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D. yang selalu membimbing dan memberi masukan kepada saya hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya pada penulis sehingga skripsi dengan judul **“Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Kota Surakarta”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Sosial dan Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Sebelas Maret.

Penulis percaya bahwa Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya melalui pihak-pihak yang membantu penulis dalam menyusun skripsi ini sampai selesai. Tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak terkait, penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh sebab itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis, yaitu:

1. Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
2. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret.
3. Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I., Ph.D. selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret.

*commit to user*



4. Dra. Sri Yuliani, M.Si. selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan bagi penulis.
5. Seluruh jajaran dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta serta 54 kantor kelurahan di Kota Surakarta yang telah memberikan izin penelitian dan memberikan keleluasaan data pendukung.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya untuk mendukung penelitian ini.
7. Seluruh staf administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah mempersiapkan segala kebutuhan administrasi penulis.
8. Orang tua dan kedua kakak penulis yang selalu memberikan dukungan materiil dan moril, perhatian serta kasih sayang kepada penulis.
9. Rekan-rekan Administrasi Negara A 2016 yang telah memberikan pengalaman, kenangan dan cerita semasa perkuliahan.
10. Serta semua pihak yang telah membimbing dan membantu penulis selama ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Walaupun tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan, harapan penulis ialah semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Saran dan kritik akan selalu diterima oleh penulis.

Surakarta,

Andreas Bayu Darmawan

*commit to user*



## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
<i>ABSTRACT</i> .....	xix
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
1. Manfaat Teoritis .....	14
2. Manfaat Praktis .....	14
BAB II: LANDASAN TEORI.....	15

*commit to user*

A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian Pustaka .....	18
1. Pelayanan Publik .....	18
2. <i>Electronic Government (E-Government)</i> .....	24
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	29
4. Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	30
5. Kepuasan Pengguna .....	33
6. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna.....	35
7. Model Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi .....	38
C. Kerangka Berpikir .....	42
D. Hipotesis Penelitian .....	44
BAB III: METODE PENELITIAN .....	45
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	45
B. Lokasi Penelitian .....	47
C. Populasi dan Sampel .....	48
D. Jenis dan Sumber Data .....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	51
F. Variabel Penelitian .....	54
G. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Penelitian.....	55
1. Definisi Konseptual.....	55
2. Definisi Operasional Penelitian.....	57
H. Uji Instrumen.....	64

1. Uji Validitas .....	64
2. Uji Reliabilitas.....	65
I. Uji Asumsi Klasik .....	65
1. Uji Normalitas .....	66
2. Uji Linearitas.....	67
3. Uji Heterokedastisitas .....	67
J. Teknik Analisis Data.....	68
1. Uji t (Uji Parsial).....	68
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
A. Deskripsi Lokasi.....	71
B. Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.....	75
1. Pendaftaran Baru.....	77
2. <i>Log In</i> .....	78
3. Persyaratan .....	79
4. Bantuan.....	80
5. Pengajuan .....	81
6. Pengaduan .....	83
7. Tampilan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik .....	84
8. Cek Data.....	85
9. Informasi atau Notifikasi.....	86
10. Statistik Pelayanan <i>On Line</i> .....	86
11. Jumlah Pelayanan dan Penerbitan Dokumen .....	87

C. Karakteristik Responden .....	89
D. Hasil Analisis Data dan Pembahasan .....	97
1. Hasil Uji Instrumen .....	97
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	102
3. Hasil Uji t (Uji Parsial) dan Pembahasan.....	110
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	122
BAB V: PENUTUP .....	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Implikasi.....	125
1. Implikasi Metodologis.....	125
2. Implikasi Praktis.....	126
DAFTAR PUSTAKA .....	128
LAMPIRAN.....	134

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Tahun 2016-2018.....	4
Tabel 2.1	Komponen Kualitas Pelayanan Prima .....	23
Tabel 3.1	Alternatif Jawaban Skala Likert .....	53
Tabel 3.2	Definisi Operasional Penelitian.....	60
Tabel 4.1	Daftar Kelurahan di Kota Surakarta .....	72
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Isi ( $X_1$ ) .....	98
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Akurasi ( $X_2$ ).....	99
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Bentuk ( $X_3$ ).....	99
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan ( $X_4$ ).....	100
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu ( $X_5$ ).....	100
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .....	101
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	102
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas <i>Test of Kolmogorov-Smirnov</i> .....	103
Tabel 4.10	Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan Isi ( $X_1$ ) .....	105
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan Akurasi ( $X_2$ ).....	106
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan Bentuk ( $X_3$ ).....	107

Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan Kemudahan Penggunaan ( $X_4$ ).....	107
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) dan Ketepatan Waktu ( $X_5$ ).....	108
Tabel 4.15	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	111
Tabel 4.16	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	122
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	123



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Rating</i> Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman .....	9
Gambar 1.2	Keluhan Pengguna Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.....	10
Gambar 2.1	Model <i>Information System Success (D&amp;M IS Success) DeLone</i> dan <i>McLean</i> .....	38
Gambar 2.2	Model <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	39
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir .....	43
Gambar 4.1	Tampilan Pendaftaran Baru Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.....	78
Gambar 4.2	Tampilan <i>Log In</i> .....	79
Gambar 4.3	Tampilan Lupa <i>Password</i> .....	79
Gambar 4.4	Tampilan Persyaratan .....	80
Gambar 4.5	Tampilan Bantuan .....	81
Gambar 4.6	Tampilan Pengajuan .....	82
Gambar 4.7	Tampilan Pengaduan .....	83
Gambar 4.8	Tampilan KTP Elektronik .....	84
Gambar 4.9	Tampilan Cek Data.....	85
Gambar 4.10	Tampilan Informasi atau Notifikasi.....	86
Gambar 4.11	Tampilan Statistik Pelayanan <i>On Line</i> .....	87
Gambar 4.12	Tampilan Jumlah Pelayanan atau Penerbitan Dokumen .....	88
Gambar 4.13	Jenis Kelamin Responden.....	90
Gambar 4.14	Usia Responden .....	91



Gambar 4.15 Jenis Pekerjaan Responden.....	92
Gambar 4.16 Pendidikan Terakhir Responden.....	93
Gambar 4.17 Lama Penggunaan Responden.....	94
Gambar 4.18 Waktu Penggunaan Responden .....	95
Gambar 4.19 Jenis Pelayanan.....	96
Gambar 4.20 Hasil Uji Normalitas <i>Probability Plots</i> .....	104
Gambar 4.21 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	109



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	134
Lampiran 2	Kuesioner.....	139
Lampiran 3	Jawaban Responden.....	145
Lampiran 4	Hasil <i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> .....	150



## ABSTRAK

**Andreas Bayu Darmawan. D0116007. 2020. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Kota Surakarta. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 154 halaman.**

*Electronic Government (e-Government)* telah dilaksanakan di Indonesia baik di tingkat pusat maupun daerah, dimana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) diintegrasikan dengan pelayanan publik guna meningkatkan efektivitas, efisiensi dan transparansi. Tahun 2018, Kota Surakarta menciptakan sebuah inovasi berupa aplikasi yang dapat digunakan untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan, yaitu Dukcapil Dalam Genggaman. Terpaan pandemi *Corona Virus Disease (Covid-19)* membuat aplikasi ini semakin penting keberadaannya untuk mengurangi kerumunan. Hingga per 1 Juli 2020, muncul kebijakan yang mewajibkan masyarakat Kota Surakarta untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara *on line* menggunakan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

Penelitian ini meneliti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman di Kota Surakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* digunakan dalam penelitian ini, dimana di dalamnya memuat lima (5) variabel, antara lain isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu. Model ini dipilih karena secara khusus digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi. Kuesioner disebar di seluruh kantor kelurahan yang ada di Kota Surakarta dan berhasil mengambil sampel sebanyak 107 pengguna. Analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda serta dalam proses pengolahan datanya akan dibantu dengan program *Statistical Package for the Sosial Sciences (SPSS)* versi 21.

Ditemukan hasil bahwa isi, akurasi, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Sedangkan, bentuk tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surakarta direkomendasikan untuk mengembangkan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dengan berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

Kata Kunci: Dukcapil Dalam Genggaman, *EUCS*, *e-Government*, Kepuasan Pengguna.

## ABSTRACT

**Andreas Bayu Darmawan. D0116007. 2020. Factors Affecting User Satisfaction of Dukcapil Dalam Genggaman Application in Surakarta. Essay. Public Administration Department. Faculty of Social and Political Science. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 154 pages.**

Electronic Government (e-Government) has been implemented in Indonesia both at the central and regional levels, where Information and Communication Technology (ICT) is integrated with public services to increase effectiveness, efficiency and transparency. In 2018, Surakarta created an innovation in the form of applications that could be used to access population administration services, namely Dukcapil Dalam Genggaman. The exposure of the Corona Virus Disease (Covid-19) pandemic makes this application even more important to reduce the crowd. As of July 1, 2020, a policy emerged that obliged the people of Surakarta City to access population administration services online using the Dukcapil Dalam Genggaman application.

This study examine the factors that affecting user satisfaction of Dukcapil Dalam Genggaman application in Surakarta City. The purpose of this study was to determine the factors that influence user satisfaction in the application of Dukcapil Dalam Genggaman. The End User Computing Satisfaction (EUCS) model is used in this study, which contains five (5) variables, including content, accuracy, format, ease of use and timeliness. This model was chosen because it was specifically used to measure the level of user satisfaction of an information system. The questionnaire was distributed in all village offices in Surakarta and succeeded in taking a sample of 107 users. Analysis of the data used is multiple linear regression and in the process of data processing will be assisted with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 21 program.

It was found that content, accuracy, ease of use and timeliness have a significant effect on user satisfaction of the Dukcapil Dalam Genggaman application. Meanwhile, format has no effect on user satisfaction of the Dukcapil Dalam Genggaman application. Based on the results of this study, the Department of Population and Civil Registration of Surakarta is recommended to develop the Dukcapil Dalam Genggaman application by focusing on the factors that influence user satisfaction of the Dukcapil Dalam Genggaman application.

**Keywords:** Dukcapil Dalam Genggaman, EUCS, e-Government, User Satisfaction.