

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI “ALPUKAT BETAWI” DALAM MENGAKSES LAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KELURAHAN SUKAPURA JAKARTA UTARA

ANANDA TANIA PUTRI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas dan menganalisis pengaruh akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat dan mudah terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi “Alpukat Betawi” dengan menggunakan teori pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, dan kepuasan pengguna.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif yang menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu statistik deskriptif, regresi linear sederhana, uji normalitas, uji autokorelasi, uji t (parsial), uji f (simultan), uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan nilai variabel Akses Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi “Alpukat Betawi” di Kelurahan Sukapura. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji untuk variabel Akses Layanan yang menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai signifikansi yang lebih kecil. Artinya variabel Akses Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna. Sehingga semakin tinggi tingkat Akses Layanan maka akan mendorong Kepuasan Pengguna.

Kata kunci: Akses layanan, kepuasan pengguna, pelayanan publik, kualitas pelayanan publik.

ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL OF THE “ALPUKAT BETAWI” APPLICATION IN ACCESSING POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICES IN SUKAPURA JAKARTA UTARA

ANANDA TANIA PUTRI

ABSTRACT

This study aims to discuss and analyze the effect of fast and easy access to population and civil registration services on the level of satisfaction of users of the "Alpukat Betawi" application using the theory of public services, quality of public services, and user satisfaction.

The type of research used is quantitative research with descriptive methods using primary data sources and secondary data sources. The sampling technique used is probability sampling, namely simple random sampling. Researchers used data analysis techniques, namely descriptive statistics, simple linear regression, normality test, autocorrelation test, t test (partial), f test (simultaneous), validity test and reliability test.

The results showed that the value of the Service Access variable had a positive effect on User Satisfaction with the "Alpukat Betawi" application in kelurahan Sukapura. This is evidenced by the statistical test results for the Service Access variable which show the t-count value is greater than t-table and the significance value is smaller. This means that the Service Access variable has a positive and significant effect on the interest in user. So that the higher the level of Service Access it will encourage User Satisfaction. This shows that Service Access will increase User Satisfaction.

Keywords: Service access, user satisfaction, public services, quality of public services.